



• • • • •

2010 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Uuden työntekijän käsikirja, Case Nooa Säästöpankki Oy

Susanna Eloranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Susanna Eloranta

Uuden työntekijän käsikirja, Case Nooa Säästöpankki Oy

Vuosi 2010

Sivumäärä 55

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä keskeiset tiedot pankkitoimintaan ja pankkipalveluihin liittyen ja koota ne tiiviiksi käsikirjaksi helpottamaan uuden pankkitoimihenkilön oppimisprosessia. Suoritettuani työharjoitteluni Nooa Säästöpankissa, havaitsin kollegoideni kanssa uudelle työntekijälle suunnattujen oppimismateriaalien puutteen ja irrallisuuden. Tieto oli ripoteltu useaan kohteeseen eikä Nooan palveluvalikoimasta ja niihin liittyvistä ohjeista saanut selkeää kuvaa. Tästä syystä sain toimeksiannon Nooa Säästöpankilta luoda perehdyttämistä helpottavan, yhtenäisen käsikirjan pankkitoiminnasta ja -palveluista ja niiden toteuttamisesta Nooa Säästöpankissa. Uuden työntekijän käsikirjan oli määrä toimia myös tietohakemistona Nooa Säästöpankin vanhoille työntekijöille.

Pankkitoiminta on jatkuvasti muuttuva, tarkasti säädelty ja laaja toimiala. Luottolaitoslaki luo pankkien toiminnan sääntelyn perustan ja EU:n antamat direktiivit ja säännökset vaikuttavat alati pankkien toimintaan ja tuotteisiin. Näistä hyvinä esimerkkeinä yhtenäinen euromaksualue SEPA ja 1.5.2010 voimaan tuleva maksupalvelulaki, jotka tuovat mukanaan paljon muutoksia. Pankkien toiminnan valvontaan osallistuvat Suomessa Finanssivalvonta, Valtionvarainministeriö ja Suomen Pankki.

Työn kokoaminen lähti yleisesti pankkialaan ja Suomen rahoitusmarkkinoihin perehtymisestä ja Nooa Säästöpankki Oy:n historiaan ja toimintaan tutustumisesta. Työhön kerättiin tärkeimmät käsitteet ja pankkialan säännökset, joiden vaikutus näkyy pankkitoimihenkilön jokapäiväisessä työssä. Tämän jälkeen uuden työntekijän käsikirjan rakentamista lähestyttiin oppimisen näkökulmasta. Kartoitettiin, mitä käsikirjan työstämisessä tulisi ottaa huomioon eri oppimistyyliin liittyen. Oppimisosion jälkeen Nooa Säästöpankin koko palveluvalikoima käytiin läpi ja pankin käyttöön tulevaan käsikirjaan linkitettiin niihin liittyvät tärkeimmät pankin sisäiset ohjeet palveluiden toteuttamisesta.

Lähteinä työssä käytettiin pankkitoimintaan ja oppimiseen liittyvää kirjallisuutta sekä paljon internetlähteitä. Internetlähteiden käyttämisellä varmistettiin uusimman tiedon saaminen. Tärkeimpinä pankkialaan liittyvinä lähteinä toimivat Finanssialan Keskusliiton, Finanssivalvonnan sekä Suomen pankin sivustot ja artikkelit.

Valmiin käsikirjan arviointi toteutettiin teettämällä kysely Nooa Säästöpankin työntekijöille ja pyytämällä toimeksiantajalta palautetta. Kyselylomake lähetettiin sähköisesti käsikirjan potentiaalisille käyttäjille eli Nooa Säästöpankin palveluneuvojille sekä rahoitus- ja sijoitusasiantuntijoille. Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että käsikirjalle oli tarvetta ja vastaajat kokivat voivansa hyödyntää sitä työnsä ohessa. Toimeksiantajan palaute oli myös hyvin myönteistä. Opinnäytetyöni koettiin hyödylliseksi ja toivon, että sitä tullaan käyttämään ja päivittämään jatkossakin.

Susanna Eloranta

Handbook for a new employee, Case Nooa Savings Bank

Year	2010	Pages	55
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to gather the fundamental information about banking and banking services and assemble them to a concise handbook to make a new employee's learning process easier. After completing practical training in Nooa Savings Bank, it was discovered that the learning material for new employees was lacking and detached. Information was situated in many locations and it was difficult to fully comprehend Nooa's variety of services and directives. This is why Nooa Savings Bank gave an assignment to create a consistent handbook about banking and executing banking services in Nooa Savings Bank. The handbook for a new employee was also intended to function as an information directory for the old employees in Nooa Savings Bank.

Banking is a continuously changing, closely regulated and wide branch. Credit institution legislation creates the basis for bank regulation and EU directives and regulations have a constant impact on banks' operations and products. For example SEPA (Single Euro Payments Area) and the law of payments which comes into order on May 1st 2010, cause several changes. Finnish banks are under the Financial Supervisory Authority's, the Ministry of Finance's and the Bank of Finland's supervision.

The thesis was started by exploring banking and the Finnish financial market in general and studying Nooa Savings Bank's history and functions. The most important terms and regulations which affect the employee's daily work, were gathered in the thesis report. After that, the making of the handbook for a new employee was approached from the point of view of learning. Different learning styles were observed when planning of the handbook was started. After the learning process, Nooa Savings Bank's whole variety of services was presented and the most important instructions and manuals were linked to the handbook.

The sources of this thesis were internet sources and literature sources concerning banking and learning. The latest information was assured by using several internet sources. The most important sources related to banking were internet sites and articles by the Federation of Finnish Financial Services, the Financial Supervisory Authority and the Bank of Finland.

The evaluation of the finished handbook was executed by making a survey for the employees of Nooa Savings Bank and by analysing the employer's feedback. The survey was sent via email to the handbook's potential users such as cashiers and funding and investment specialists. It appeared in the survey's results that there was a need for the handbook and the potential users could use it in their everyday work. The employer's feedback was also very positive. The handbook was regarded as a useful tool and hopefully it will be used and updated also in the future.

Keywords banking, Nooa Savings Bank, banking services

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus	7
1.2	Työn lähtökohdat	8
1.3	Aiheen rajausta	8
1.4	Työn rakenne	9
2	Nooa Säästöpankki	9
2.1	Historia	10
2.2	Nooan Säästöpankin avainlukuja	10
2.3	Säästöpankkiryhmä	11
2.3.1	Säästöpankkiryhmän säätiöt	11
2.3.1.1	Säästöpankkien Tutkimussäätiö	12
2.3.1.2	Kluuvin Säätiö	12
2.4	Yhteistyökumppanit	12
2.4.1	Lähivakuutusryhmä	13
2.4.2	Henkivakuutusosakeyhtiö Duo	13
2.4.3	Habita	13
3	Pankkitoiminta Suomessa	13
3.1	Pankkien päätehtävät	14
3.2	Pankkitoiminnan muodot	15
3.3	Pankkien tuotot ja kulut	16
3.4	Pankkien valvonta ja toiminnan sääntely	17
3.4.1	Luottolaitoslaki	17
3.4.2	Pankkisalaisuus	18
3.4.3	Rahanpesu	18
3.4.4	Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi (MiFID)	18
3.4.5	Sijoittajien korvausrahasto	19
3.4.6	Maksupalvelulaki	19
3.5	Suomen rahoitusmarkkinat	20
3.6	Kotimaan maksuliikenne	21
3.7	Kansainvälinen maksuliikenne	22
3.7.1	Euroalueen maksuliikenne	23
4	Oppiminen	24
4.1	Oppimisen polun vaiheistaminen	25
4.2	Opetusmateriaalin suunnittelu	25
5	Uuden työntekijän käsikirja	26
5.3	Palveluvalikoima Nooa Säästöpankissa	28
5.4	Päivittäisasioinnin palvelut	28
5.4.1	Maksukortit	29

5.4.2	Internet-pankki	29
5.4.3	E-lasku.....	30
5.4.4	Suoraveloitus ja maksupalvelu.....	30
5.5	Säästämisen ja sijoittamisen palvelut	30
5.5.1	Säästäjä/sijoittajaprofiili.....	31
5.5.2	Säästötilit.....	31
5.5.3	Sijoitusrahastot.....	32
5.5.4	Vakuutukset	34
5.5.4.1	Eläkevakuutus	34
5.5.4.2	Ps-tili	35
5.5.4.3	Säästövakuutus	35
5.5.5	Indeksilainat.....	35
5.5.6	Osakesijoittaminen	36
5.5.7	Varainhoitopalvelu	37
5.6	Rahoituspalvelut.....	38
5.6.1	Asuntolainat	39
5.6.2	Kulutusluotot.....	39
5.6.3	Limiittiluotot.....	39
5.6.4	Opintolainat	40
5.6.5	Lainaturvavakuutus	40
5.6.6	Vakuudet.....	41
5.6.6.1	Valtiontakaus asuntolainalle (HAL)	41
5.6.6.2	Vakuutusyhtiö Garantian takaus asuntolainalle (HALG).....	42
5.7	Yrityspalvelut	42
5.7.1	Maksuliikennepalvelut	43
5.7.2	Rahoituspalvelut.....	43
5.7.3	Säästämisen ja sijoittamisen palvelut	43
5.7.4	Vakuutukset	44
6	Käsikirjan arviointi.....	44
6.8	Toimeksiantajan palaute	44
6.9	Kyselylomake	44
6.9.1	Kysymykset	45
6.9.2	Tulokset	45
7	Johtopäätökset	46
	Lähteet	48
	Kuviot	53
	Taulukot	54
	Liite 1 Nooan uuden työntekijän käsikirjan arviointilomake	55

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on työtä ja oppimista helpottavan materiaalin rakentaminen Nooa Säästöpankille. Työ on toimintakeskeinen työ, jonka tarkoituksena on tehdä käytännöllinen ja kattava käsikirja Nooa Säästöpankki Oy:n työntekijöille. Työhön käytetään paitsi ulkoisia tietolähteitä mutta myös pankin nykyisiä toiminta- ja järjestelmäohjeita. Pankille tehtävä materiaali on salainen, joten opinnäytetyöraportti käsittelee käsikirjaan sisällytettävien osalueiden teorial tietoa.

Käsikirjan pohjana käytetään vuonna 2006 työharjoittelun ohessa tekemääni koulutusmateriaalia uudelle työntekijälle, joka sisältää pääasiassa päivittäisasiain parissa työskentelevälle henkilölle tiiviit järjestelmä- ja työohjeet. Materiaalissa esitellään myös pääpiirteet antolainauksen ja sijoittamisen palveluista. Koulutusmateriaalin laadinta toteutettiin alun perin, koska Nooa Säästöpankki Oy:llä ei ollut uusille työntekijöille suunnattua yhtenäistä materiaalia, joka olisi auttanut toimintatapojen ja järjestelmien oppimisessa.

Vuonna 2006 tehty materiaali sisältää paljon vanhentunutta tietoa, joten pankin toiveena onkin nyt, että materiaali päivitetään ajantasalle ja se muutetaan aiempaa monipuolisemmaksi työkaluksi sekä uudelle työntekijälle että pankin konttorissa jo pidempään työskennelleelle toimihenkilölle.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Opinnäytetyö on toimeksianto, jonka Nooa Säästöpankki Oy antoi voidakseen tehostaa uusien työntekijöiden oppimista ja tutustumista pankin toimintatapoihin. Toimeksianto annettiin alun perin keväällä 2006 ja sitä oli määrä päästä hyödyntämään jo ensimmäisien kesätyöntekijöiden koulutuksessa. Koulutusmateriaalille oli kova tarve, sillä mitään yhtenäistä ja tiivistä materiaalia oppimisen tueksi ei ollut aiemmin käytettävissä ja henkilöstön vaihtuvuus ja kasvu oli suuri.

Materiaali valmistui vuoden 2006 kesällä ja se otettiin käyttöön uusien työntekijöiden keskuudessa. Yleisesti pankkialalla sekä Nooa Säästöpankissa tapahtuvien muutosten vuoksi tiedot kuitenkin pikkuhiljaa vanhentuivat, sillä materiaalia ei ollut mahdollista päivittää säännöllisesti. Asia otettiin uudelleen käsitteilyyn vuoden 2009 syksyllä ja perehdyttämissuunnitelman kehittämisen ohessa myös koulutusmateriaali päätettiin päivittää uuteen uskoon.

Koulutusmateriaali päätettiin muuttaa uudenlaiseksi käsikirjaksi, jota pystyttäisiin käyttämään vielä monipuolisempana työkaluna päivittäisessä työssä. Sen lisäksi, että käsikirjan on

tarkoitus olla uusien työntekijöiden oppimisen tukena, on sen tarkoitus palvella myös vanhojen työntekijöiden tarpeita. Käsikirjaa on tarkoitus voida käyttää työn ohessa apuvälineenä tietojen tarkistamisessa ja hakemisessa.

1.2 Työn lähtökohdat

Idea koulutusmateriaalin kehittämiseen tuli alun perin niin Nooa Säästöpankin vanhoilta työntekijöiltä, kuin minulta itseltäkin. Aloitin työskentelyn työharjoittelun merkeissä Nooa Säästöpankissa helmikuussa 2006 ja tunsin oppimisen vaikeaksi ilman helppolukuisia, yhtenäisiä ja selkeitä ohjeita. Henkilön, joka ei ole tutustunut aiemmin pankkimaailmaan kuin asiakkaana, on erittäin vaikea saada kokonaisvaltainen kuva pankin toiminnasta, jos tieto on ripoteltu moneen eri paikkaan.

Nooa Säästöpankki Oy:ssä käytettävien ohjeiden laatimisesta vastaa Säästöpankkiliitto, Nooa Säästöpankki itse sekä Samlink Oy, joka vastaa säästöpankkien tietojärjestelmistä ja niiden ylläpidosta. Nooan sisäiset ohjeet ja Samlinkin järjestelmäohjeet löytyvät konttoreista, Säästöpankkien sisäisestä verkosta sekä pankin omista sähköisistä kansioista, joten nopea tiedonhaku on joskus haastavaa. Vuonna 2006 tehty koulutusmateriaali helpotti työskentelyä, mutta muuttuvien toimintatapojen ja tuotteiden vuoksi sen hyödyntäminen sellaisenaan ei olisi enää nykyisin kannattavaa. Materiaalin muuttaminen kattavammaksi käsikirjaksi todettiin mielekkääksi osaksi perehdyttämisen ja koulutuksen kehittämistä.

Käsikirjan tekemisen tärkeimpänä lähtökohtana on kartoittaa, mitä sen tulisi sisältää ja mistä tarvittavat tiedot löytyvät. Työn tekemisessä tutkitaan pankkialaan liittyvää materiaalia sekä Nooa Säästöpankissa käytettäviä ohjeita ja kootaan niistä ydintiedot, joita tarvitaan pankkiuran alussa tai yleisesti päivittäisessä konttorityöskentelyssä. Käsikirjasta on tarkoitus tehdä melko tiivis, jotta sitä on helppo käyttää. Hyvän koulutusmateriaalin laatimiseksi on tärkeää tutustua alan kirjallisuuteen ja koulutusta käsitteleviin julkaisuihin, jotta materiaalin sisältö ja jäsentely saadaan johdonmukaiseksi.

1.3 Aiheen rajaus

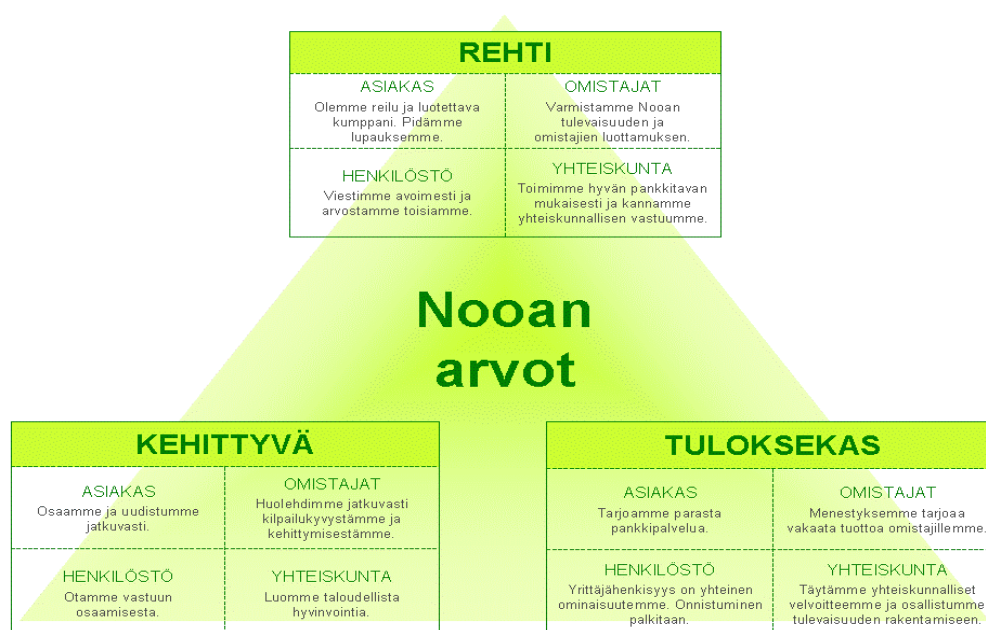
Opinnäytetyö käsittelee keskeisimpiä asioita, joita uuden työntekijän tulee omaksua aloittaessaan työskentely Nooa Säästöpankissa. Työstä on rajattu pois käytännön asiat, kuten henkilöstöhallinto ja konttoreiden päivittäiset rutiinitoiminnot, jotka käydään työntekijän kanssa läpi perehdyttämisprosessissa. Nooa Säästöpankin käyttöön tuleva uuden työntekijän käsikirja sisältää sekä teorial tietoa pankkialasta ja palveluista että keskeisimmät järjestelmäohjeet. Opinnäytetyöraportissa keskitytään pääasiassa oppimisprosessiin, pankkialaan ja siihen liittyviin termeihin ja Nooa Säästöpankin tarjoamiin palveluihin.

1.4 Työn rakenne

Opinnäytetyön taustan ja lähtökohtien jälkeen työssä esitellään toimeksiannon antaja Nooa Säästöpankki Oy ja Säästöpankkiryhmä. Tämän jälkeen perehdytään pankkitoimintaan Suomessa sekä siihen liittyviin tämän hetken tärkeimpiin termeihin. Sitä seuraa tutustuminen oppimisprosessiin ja sen vaikutukseen koulutusmateriaalin rakentamisessa. Seuraavassa osiossa käsitellään käsikirjan sisältöä ja perehdytään Nooa Säästöpankin palveluvalikoimaan päivittäisasiain, säästämisen ja antolainauksen näkökulmista. Työn lopussa arvioidaan opinnäytetyönä tehdyn käsikirjan onnistumista työntekijöille suunnatusta kyselylomakkeesta saatujen tuloksien pohjalta ja tehdään johtopäätökset.

2 Nooa Säästöpankki

Nooa Säästöpankki Oy on toukokuussa 2003 pääkaupunkiseudulle perustettu säästöpankki. Nooan visiona on olla pääkaupunkiseudulla toimiva, voimakkaasti kasvava säästöpankki, jonka asiakkaat ovat tyytyväisiä ja uskollisia. Nooa Säästöpankki palvelee yksityisasiakkaita tällä hetkellä kymmenessä konttorissa ja uusia konttoreita mahdollisesti avataan kasvun myötä lisää. Yrityisasiakkaiden tarvitsema erityisosaaminen on keskitetty Nooan Yrityspankkiin. Lisäksi Nooa palvelee asiakkaita puhelimitse ja internetissä. Nooa Säästöpankissa on tällä hetkellä yhteensä noin 80 työntekijää. Nooan arvoin kuuluu kuvion 1 mukaisesti olla rehti, kehittyvä ja tuloksekas pankki, joten kaikki Nooan toiminta pyritään toteuttamaan niiden kautta. (Nooa Säästöpankki 2010a, 2010b)



Kuvio 1 Nooa Säästöpankin arvot

(Nooa Säästöpankki Oy)

2.1 Historia

Nooa Säästöpankin perustivat yhdessä 33 säästöpankkia, Pohjola ja Suomi-yhtiöt. Säästöpankit omistivat 70 %, Pohjola 25 % ja Suomi-yhtiöt 5 %. Pankin toiminta käynnistyi 5.5.2003 alussa kuudessa konttorissa, seitsemäs konttori avattiin kesäkuussa 2003. Kaikki konttorit olivat Pohjolan kanssa samoissa tiloissa. Vuoden 2003 jälkeen Nooa Säästöpankki oli saanut jo 6000 asiakasta, joita palveli 45 toimihenkilöä. (Nooa Säästöpankki 2005)

OKO Osuuspankkien Keskuspankki Oyj:n ostaessa enemmistön Pohjolan osakkeista vuonna 2005, johti Pohjolan ja Suomi-yhtiöiden yhteistyön päättymiseen säästöpankkien kanssa. Nooan ja Pohjolan yhteiskonttorit eriytettiin vuonna 2006. Vuoden 2006 lokakuussa Nooa ja muut säästöpankit allekirjoittivat yhteistyösopimuksen Lähivakuutus-ryhmän kanssa ja osapuolet perustivat yhdessä 2007 alkuvuonna toimintansa aloittavan Duo henkivakuutusosakeyhtiö. (Nooa Säästöpankki 2007)

2.2 Nooan Säästöpankin avainlukuja

Nooa mainostaa itseään pienenä ja joustavana kaupunkipankkina, jossa asiakkaille tarjotaan henkilökohtaista ja asiantuntevaa palvelua. Tämä mielikuva erilaisesta pankista kiinnostaa ihmisiä ja asiakasmäärä kasvaa jatkuvasti. Vuoden 2009 vuosikertomuksen mukaan Nooan asiakasmäärä oli vuoden 2009 lopussa 28 400, joka on noussut esimerkiksi vuoteen 2007 verrattuna yli 23 %. Taulukosta 1 käy ilmi Nooa Säästöpankin avainlukujen kehityksen vuosina 2007-2009.

	2009	2008	2007
Asiakasmäärä	28 400	27 500	23 000
Tase, milj. €	462,5	468,5	363,2
Varainhankinta, milj. €	420,8	427,0	331,8
Luotot, milj. €	530,6	452,1	360,5
Liiketulos, milj. €	0,7	0,3	0,2
Vakavaraisuussuhdeluku, %	20,63	20,38	20,66
Konttorit, kpl	10	10	9
Henkilökunta	83	83	75

Taulukko 1 Nooa Säästöpankin avainlukuja

(Nooa Säästöpankki 2010b)

2.3 Säästöpankkiryhmä

Säästöpankit ovat itsenäisiä alueellisia ja paikallisia pankkeja ja niiden perustehtävänä on edistää säästämistä ja asiakkaidensa taloudellista hyvinvointia. Säästöpankit muodostavat Suomen neljänneksi suurimman pankkiryhmän ja toimipaikkoja löytyy ympäri Suomen 210 kappaletta. Säästöpankkien tekemien yhteistyösopimusten ansiosta Säästöpankkien asiakkaiden käytettävissä on kaikkiaan 425 konttoria, noin 1 700 käteisautomaattia ja 200 palvelu- ja maksuautomaattia. Säästöpankin asiakas voi siis asioida missä tahansa säästöpankissa kassapalveluihin tai asiakirjojen allekirjoitukseen liittyvissä asioissa. (Säästöpankki 2010a)

Säästöpankkiryhmään kuuluu 35 Säästöpankkia, keskusjärjestö Säästöpankkiliitto, tietotekniikka- ja tukipalveluyksikkö Oy Samlink Ab, Sp-Rahastoyhtiö, Säästöpankkien Vakuusrahasto ja Säästöpankkien Tutkimussäätiö. Säästöpankin organisaatiokaavio on esitetty kuviossa 2. (Säästöpankki 2010a)



Kuvio 2 Säästöpankin organisaatiokaavio

(Säästöpankki 2010b)

2.3.1 Säästöpankkiryhmän säätiöt

Säästöpankkiryhmällä on tällä hetkellä kaksi säätiötä, joiden tarkoituksena on tukea apurahojen ja stipendien muodossa tutkimustoimintaa.

2.3.1.1 Säästöpankkien Tutkimussäätiö

Säästöpankkien Tutkimussäätiö on perustettu vuonna 1968 ja sen tarkoituksena on tukea rahamarkkinoihin ja säästämiseen liittyvää taloudellista, yhteiskunnallista sekä oikeudellista tutkimusta ja julkaisutoimintaa. Säätiö tukee vuosittain pankkitoimintaan ja rahoitusmarkkinoihin liittyvää tutkimustoimintaa apurahoin ja stipendein n.120 000-140 000 euron edestä. Normaalisti apurahan suuruus on keskimäärin 5 000 euroa. Säätiön apurahojen kohteita ovat esim. säästämis- ja sijoittamiskäyttäytymistä, pankkipalveluiden kysyntää sekä rahamarkkinoiden toimintaa koskevat lisensiaatti- ja väitöskirjatasoiset tutkimukset. Lisäksi säätiö voi myöntää stipendejä korkeatasoisten pro gradu -tutkimusten tekijöille. (Säästöpankki 2010a)

Säästöpankkien tutkimussäätiön toimintaan on liitetty Säästöpankkien Historiasäätiön toiminta vuonna 1997, jolloin säätiön tehtäviin lisättiin säästöpankkitoiminnan historian vaaliminen ja Hämeenlinnassa sijaitsevan Säästöpankkimuseon ylläpitäminen. (Säästöpankki 2010a)

2.3.1.2 Kluuvin Säätiö

Kluuvin Säätiö on vuonna 1971 perustettu säätiö, jonka tarkoituksena on tukea asumiseen, säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvien taloudellisten, teknisten, yhteiskunnallisten ja oikeudellisten kysymysten tutkimista sekä tukea liiketalous- ja yhteiskuntatieteellistä tutkimustoimintaa. Säätiö myöntää edellä mainittujen tutkimusten rahoittamiseen vuosittain n.40 000 euroa apurahoja ja stipendejä samoin periaattein kuin Säästöpankkien tutkimussäätiö. Tämän lisäksi Kluuvin Säätiö vaalii Helsingin Suomalaisen Säästöpankin perinnettä. (Säästöpankki 2010a)

2.4 Yhteistyökumppanit

Nooa Säästöpankki on muiden pankkien tavoin verkostoitunut useiden eri tahojen kanssa, jotta pystyy yhteistyösopimustensa kautta tarjoamaan asiakkailleen mahdollisimman kattavan palveluvalikoiman. Nooa sekä jotkut sen yhteistyökumppanit, mm. Lähivakuutus, tarjoavat yhteisasiakkailleen etuja esimerkiksi palvelujen hinnoitteluissa. (Nooa Säästöpankki 2009)

Yhteistyökumppaneina toimivat tällä hetkellä Lähivakuutus-ryhmä, Henkivakuutusosakeyhtiö Duo, Sp-Rahastoyhtiö, SEB Gyllenberg Asset Management, Aktia Hypoteekkipankki, Vakuutusosakeyhtiö Garantia ja kiinteistönvälitysyritys Habita. Muita kumppanuussopimuksia ovat rahoitusyhtiöpalveluista tehdyt yhteistyösopimukset Aktia Yritysrahoitus Oy:n ja Handelsbanken Rahoitus Oyj:n kanssa sekä lakisääteisten TyEL- ja YEL-vakuutusten välittämisestä tehty sopimus Eläke-Fennian kanssa. (Nooa Säästöpankki 2009)

2.4.1 Lähivakuutusryhmä

Keskinäinen Lähivakuutus-ryhmä on asiakkaidensa omistama, täysin suomalainen ja maan vanhin vakuutusyhtiö. Lähivakuutus-ryhmä palvelee asiakkaitaan kaikissa kodin, yrityksen ja maatilan vakuuttamiseen liittyvissä asioissa. Lähivakuutus-ryhmällä on alan laajin verkosto, yli 200 palvelupistettä eri puolilla maata. Ryhmällä on 535 000 asiakasta ja sen hoidossa on yhteensä 1,9 miljoonaa vakuutusta. Päätoimisia toimihenkilöitä ryhmässä on 1 000. Kuten Nooa Säästöpankin historia-osiossa mainittiin, Lähivakuutuksen ja säästöpankkien yhteistyö alkoi Pohjola-yhteistyön päättyessä vuonna 2006 ja jatkuu tiiviisti edelleen. (Nooa Säästöpankki 2010c)

2.4.2 Henkivakuutusosakeyhtiö Duo

Henkivakuutusosakeyhtiö Duo on Säästöpankkien ja Lähivakuutus-ryhmän omistama kotimainen henkivakuutusosakeyhtiö. Duo aloitti toimintansa keväällä 2007. Duo välittää Säästöpankkien valikoimasta löytyviä eläke- ja säästövakuutuksia sekä lainaturvavakuutuksia. Tämän lisäksi Duo tarjoaa myös henkivakuutuksia. (Duo Henkivakuutusosakeyhtiö 2010)

2.4.3 Habita

Habita LKV on vuodesta 1989 toiminut yksityinen ja vakavarainen kiinteistönvälitysyhtiö. Habitalla on hieman alle 50 palvelupistettä ympäri Suomen ja Habitan palveluksessa on n. 260 työntekijää. Myytäviä kohteita on jatkuvasti yli 1.500 ympäri maata. Nooa Säästöpankin ja Habitan yhteistyö korostuu yhteiskonttoreissa ja yhteisten tilaisuuksien järjestämisessä. (Nooa Säästöpankki Oy 2010c; Habita LKV 2010)

3 Pankkitoiminta Suomessa

Suomen pankkitoiminta on lähtenyt liikkeelle vuonna 1811, kun ensimmäinen pankki perustettiin Turkuun. Kyseisestä pankista muodostui Suomen Pankki, joka toimii tälläkin hetkellä Suomen keskuspankkina. Suomen Pankki on ns. pankkien pankki ja se tarjoaa luottolaitoksille erilaisia keskuspankkipalveluja kotimaisilla rahoitusmarkkinoilla. Suomen Pankki vastaa siitä että rahoitusmarkkinoilla on riittävästi likviditeettiä ja että maksujärjestelmät toimivat. (Suomen Pankki 2010)

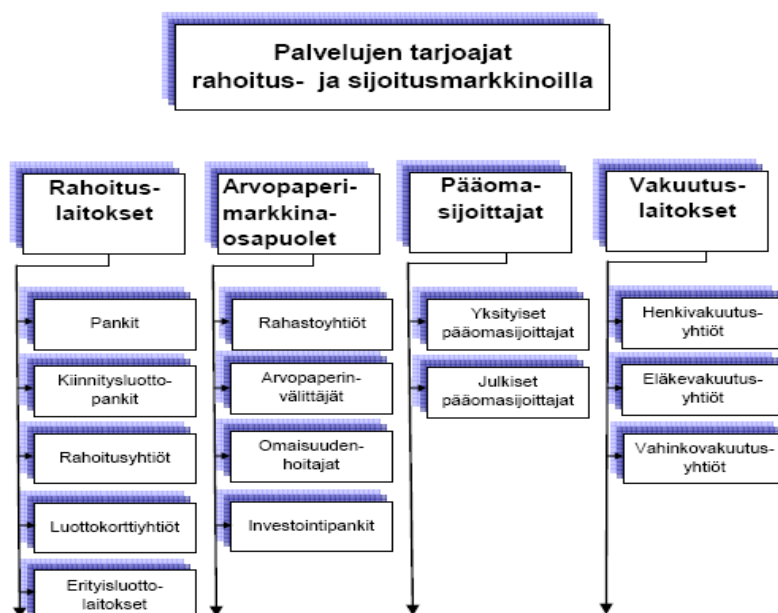
3.1 Pankkien päätehtävät

”Pankeilla on keskeinen tehtävä rahoitusmarkkinoilla ja koko kansantaloudessa. Ne myöntävät luottoja, vastaanottavat talletuksia, huolehtivat maksujen välityksestä ja asiakkaiden sijoituksista ja varallisuudesta.” (Finanssialan keskusliitto 2010a)

Laki luottolaitostoiminnasta on keskeisin pankkien toimintaa säätelevä laki, joka esitellään pääpiirteittäin luvussa 3.4.1. Finanssivalvonta valvoo, että Suomessa toimivat pankit toimivat lakien ja määräysten mukaan ja että pankkien vakavaraisuus säilyy hyvällä tasolla. (Finanssialan keskusliitto 2010a)

Kaikki Suomessa toimiluvan saaneet, talletuksia vastaanottavat pankit kuuluvat Talletussuojarahastoon. Tallettajien varat on suojattu yhdessä pankissa 50 000 euroon asti sen varalta, että pankki ei kykene esimerkiksi konkurssiin joutuessaan maksamaan asiakkaiden varoja takaisin. (Talletussuojarahasto 2010)

Ulkomaalaisomistuksen kasvu ja finanssikonsernien muodostuminen ovat olleet pankkitoimialalle tyypillisiä ilmiöitä viime vuosien aikana. Finanssikonserniin kuuluu talletuspankin lisäksi muita alalla toimivia yhtiöitä, kuten esimerkiksi rahastoyhtiö, rahoitusyhtiö, henkivakuutusyhtiö, vahinkovakuutusyhtiö ja eläkevakuutusyhtiö. Yhteistyösopimukset pankkien ja vakuutusyhtiöiden välillä mahdollistavat myös laajemman asiakaskannan ja tuotteiden myynnin. (Finanssialan keskusliitto 2010a)



Kuvio 3 Palvelujen tarjoajat finanssimarkkinoilla

(Finanssialan keskusliitto 2006, 1)

Kuvion 3 mukaisesti pankkien lisäksi finanssialalla toimii kiinnitysluottopankkeja, rahoitusyhtiöitä, luottokorttiyhtiöitä, erityisluottolaitoksia sekä muita finanssialalla toimivia yrityksiä.

Suomessa toimi vuoden 2009 lopussa:

- 15 liikepankkia
- 220 OP-ryhmän jäsenosuuspankkia
- 42 paikallisosuuspankkia
- 35 säästöpankkia sekä
- 13 talletuksia vastaanottavaa ulkomaisen luottolaitoksen sivukonttoria

(Finanssialan keskusliitto 2010b)

3.2 Pankkitoiminnan muodot

Pankkitoiminta on perinteisesti jaettu kahteen lohkoon. Kuten kuviosta 4 käy ilmi jako tehdään vähittäispankkitoimintaan ja tukkupankkitoimintaan. Vähittäispankkitoiminnalla tarkoitetaan yleisesti suhteellisen pienten yritysten ja kotitalouksien maksupalvelu-, talletus- ja luotto- sekä säilytystarpeiden hoitamista. Vähittäispankkitoimintaan kuuluvat luotonantoon ja talletusten vastaanottamiseen liittyvät palvelut sekä lisäksi kortti- ja maksuliikepalvelut sekä varallisuuden hoito. (Alhonsuo, Nisén ja Pellikka 2009, 84; Finanssialan keskusliitto 2007)

PANKKITOIMINTA	
Vähittäispankkitoiminta	Tukkupankkitoiminta
Asiakkaat - henkilöasiakkaat - pienet ja keskisuuret yritykset	Asiakkaat - suuret yritysasiakkaat - pankit ja vakuutusyhtiöt
Talletukset, rahastot, osakkeet, säästö- ja sijoitusvakuutukset Asuntolainat, korttiluotot, kulutusluotot, opintolainat Maksuliikenteen hoito Arvopaperikauppa ja valuuttakauppa Osakekauppa, sijoitustodistukset, joukkovelkakirjat, johdannaiset	

Kuvio 4 Pankkitoiminta

(Finanssialan keskusliitto 2007)

Tukkupankkitoiminnassa on kysymys yleensä pankkien ja muiden rahoitusalan yritysten välisestä luotto- talletus tai johdannaismarkkinoista. Lisäksi investointipankkitoiminnan nimellä tapahtuva pankkien arvopapereiden liikkeeseenlaskuun, arvopaperikauppaan ja yrityskauppojen rahoitukseen liittyvä toiminta kuuluu tukkupankkitoimintaan. (Alhonsuo, Nisén ja Pellikka 2009, 84; Finanssialan keskusliitto 2007)

Vähittäispankkitoiminnan saralla Suomessa toimii useita talletuspankkeja. Kontkanen määrittelee Pankkitoiminnan käsikirjassa talletuspankin seuraavasti: ”talletuspankkeja ovat luottolaitokset, jotka voivat vastaanottaa yleisöltä talletuksia ja muita takaisinmaksettavia varoja”. (2009, 26) Talletuspankit jaetaan joko liike-, osuus- ja säästöpankkeihin tai paikallispankkeihin. Paikallispankkien, kuten säästöpankkien toiminta on keskittynyt tietylle alueelle kun taas liikepankeilla on koko maan laajuinen toiminta-alue. Suomessa toimi vuoden 2009 lopussa yhteensä 325 pankkia ja konttoreita oli yhteensä 1 606. (Kontkanen 2009, 26; Finanssialan keskusliitto 2010b.)

3.3 Pankkien tuotot ja kulut

Pankit pyrkivät nykyisin muiden yritysten tavalla mahdollisimman kannattavaan toimintaan ja hyviin tuottoihin. Pankkien tärkein tulonlähde on rahoituskate, joka syntyy korkotuottojen ja korkokulujen erotuksesta. Rahoituskatteeseen vaikuttaa pankkien luottojen korkojen ja talletusten korkojen välinen ero eli korkomarginaali, jonka kukin pankki määrittelee itse markkinoiden ja pankin taloudellisen tilanteen mukaisesti. Luottokorot vaihtelevat huomattavasti enemmän kuin useimmiten kiinteäksi sovitut talletuskorot, joihin korkotason muutokset eivät vaikuta niin nopealla tahdilla. Luottokorot seuraavat korkotason muutoksia, sillä pankkien luotoista suurin osa on sidottu pankkien omiin prime-korkoihin tai 1-12 kuukauden pituisiin euriborkorkoihin. (Finanssialan keskusliitto 2007b)

Pankkien palkkiotuottojen merkitys on kasvanut maksuliikenteen, luotonannon ja arvopaperitoiminnan ja omaisuudenhoidon tuottojen lisääntymisen myötä. Edellä mainitun rahoituskatteen lisäksi pankit saavat muita tuottoja esimerkiksi juuri maksuliikenteen hoitamisesta, toimitusmaksuista ja palkkioista, arvopaperikaupasta, valuutanvaihdosta sekä takaustoiminnasta. Pankkien muihin tuottoihin lasketaan mukaan myös pankkien omistamien arvopapereiden myyntivoitot, joten tilinpäätöksissä muiden tuottojen määrissä saattaa olla suuriakin vaihte-luita. (Finanssialan keskusliitto 2007b)

Pankkien kulut ovat kasvaneet viime vuosina jatkuvasti. Muutos johtuu pääasiassa pankkitoiminnan kehittymisestä ja toimialalla tapahtuvista muutoksista. Palkkojen ja sosiaalikulujen osuus muista kuluista on nykyisin noin puolet. Henkilöstökulujen ohella pankin muita suuria

kulueriä ovat rahahuoltoon, tietotekniikkaan ja markkinointiin liittyvät kulut. (Finanssialan keskusliitto 2007b)

3.4 Pankkien valvonta ja toiminnan sääntely

Pankkeja valvotaan jatkuvasti. Toimintaa säädellään lakien ja määräysten avulla, asiakkaiden turvaksi. Pankkeja valvoo vuonna 2009 perustettu Finanssivalvonta, joka syntyi Rahoitustarkastuksen ja Vakuutusvalvontaviraston yhdistyessä yhdeksi yksiköksi. Finanssivalvonnan toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttämä luotto-, vakuutus- ja eläkelaitosten ja muiden valvottaviksi säädettyjen vakaa toiminta, vakuutettujen etujen turvaaminen sekä yleinen luottamus finanssimarkkinoiden toimintaan. Finanssivalvonnan tehtäviin kuuluu instituutioiden valvonta, riskien valvonta, markkinavalvonta sekä menettelytapavalvonta. (Finanssivalvonta 2010)

Pankkien valvontaan osallistuu myös Valtionvarainministeriö vastaamalla rahoitusmarkkinoihin sekä finanssivalvontaan liittyvästä lainsäädännöstä. Suomen keskuspankkina toimivan Suomen Pankin rooli pankkivalvonnassa on toteuttaa Euroopan keskuspankin määrittelemää rahapolitiikkaa sekä huolehtia luotettavasta maksu- ja rahoitusjärjestelmästä. (Suomen Pankki 2010; Kontkanen 2009, 37)

3.4.1 Luottolaitoslaki

Luottolaitoslaki, joka on alun perin säädetty vuonna 1993, luo pankkien toiminnan sääntelyn perustan. Luottolaitoslakiin kirjatun määritelmän mukaan luottolaitoksia ovat yritykset, joilla on toimilupa luottolaitostoimintaan. Luottolaitos voi määritelmän mukaan olla talletuspankki, luottoyhteisö tai maksuliikkeyhteisö, joiden kaikkien tarkat määritelmät on kirjattu lakiin. Luottolaitoslaki säädettiin uudelleen vuonna 2007, joka korvasi vuonna 1993 säädetyn lain luottolaitostoiminnasta. Luottolaitoslaki uudistettiin pääasiassa EU:n antamien vakavaraisuuteen liittyvien direktiivien vuoksi, muilta osin laki pysyi ennallaan. (Kontkanen, 2009, 26)

Luottolaitoslaissa on 11 lukua, joissa käsitellään kenellä on oikeus luottolaitostoimintaan ja mitä rajoituksia siihen liittyy, miten toimilupa myönnetään tai peruutetaan ja miten liiketoimintaa rajoitetaan, mitkä ovat luottolaitostoiminnan yleiset ja taloudelliset edellytykset, mitä kuuluu taloudellisen aseman valvontaan sekä alemmanasteisten säädösten ja määräysten antamiseen ja poikkeuslupien myöntämiseen, mikä on talletus- ja vakuusrahastosuoja ja miten varaudutaan poikkeusoloihin, mitä menettelytapoja luottolaitoksen tulee käyttää, mitä säädöksiä on tilinpäätöstä, osavuositarkastusta ja tilintarkastusta koskien, miten säädellään siviili liikkeen perustamista, palvelujen tarjoamista ja kotipaikan siirtoa ulkomaille ja mitä va-

hingonkorvaus-, rangaistus- ja pakkokeinosäännöksiä on asetettu luottolaitoksille. (Finlex 2007)

3.4.2 Pankkisalaisuus

Pankkisalaisuus on Luottolaitoslakiin kirjattu, kaikkia pankkeja koskeva määräys, josta on annettu erilliset pankkisalaisuusohjeet. Pankkitoiminta edellyttää asiakkaiden luottamusta heidän taloudellisten ja yksityisten asioidensa salassa pitämiseen. Pankin toimihenkilö ei saa kertoa ulko-puolisille tietoja asiakkaiden asioista. Asiakkaan kannalta pankkisalaisuus on osa yksityisyyden suojaa, joka suojaa paitsi yksityistä ihmistä myös yrityksiä ja muita yhteisöjä. Pankkitoimihenkilöiden on ehdottoman tärkeää huomioida pankkisalaisuuden noudattaminen jokapäiväisessä työssään, sillä he saavat mm. maksuliikenteeseen, luotonantoon ja omaisuudenhoitoon liittyvien palveluiden yhteydessä tietoja asiakkaiden ja muiden henkilöiden asioista. (Finanssialan keskusliitto 2009)

3.4.3 Rahanpesu

”Rahanpesulla tarkoitetaan toimintaa, jossa rikoksella hankitun rahan alkuperä pyritään häivyttämään ja saamaan se näyttämään lailliselta. Keskeistä on rikoksella hankitun omaisuuden peitteleminen ja ulosoton tai muun viranomaistoimenpiteen välttäminen. Rahanpesu on olennainen osa järjestäytynyttä rikollisuutta, ja sellaisena myös osa kansainvälistä rikollisuutta.” (Poliisi 2010)

18.7.2008 on säädetty uusi laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä, joka korvaa 1998 säädetyt lain. Pankkeilla on entistä suuremmat velvoitteet rahanpesun ehkäisemisessä. Pankkien tulee mm. tuntea asiakkaansa, josta syystä esimerkiksi uuden asiakkuuden alkaessa pankin tulee tunnistaa asiakas virallisesta henkilöllisyystodistuksesta sekä selvittää tarkasti mitä palveluita asiakas tulee tarvitsemaan ja mitä toimintaa asiakas tulee harjoittamaan. Tiedot kirjataan ja tallennetaan määrättyksi ajaksi. Tämän lisäksi pankkeilla on ilmoitusvelvollisuus Rahanpesun selvittelykeskukselle kaikesta epäilyttävästä, tavanomaisesta poikkeavasta toiminnasta. (Kontkanen 2009, 35)

3.4.4 Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi (MiFID)

MiFID eli Markets in Financial Instruments Directive (2004/39/EY), suomeksi Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi on annettu vuonna 2004 ja se osa Euroopan Unionin Rahoituspalveluiden toimintasuunnitelmaa, jonka tavoitteena on kehittää rahoituspalveluiden sisämarkkinoita, yhdenmukaistaa jäsenvaltioiden säännöksiä, helpottaa sijoituspalveluiden tarjoamista jäsenvaltiosta toiseen, lisätä kilpailua arvopaperimarkkinoilla ja parantaa sijoittajan suojaa.

Uutta direktiiviä sovelletaan pankkeihin, sijoituspalveluyrityksiin ja näiden asiakkaisiin koko Euroopan alueella. Suomessa direktiivi saatettiin voimaan säätämällä uusi laki sijoituspalveluyrityksistä ja tekemällä muutoksia mm. arvopaperimarkkina- ja sijoitusrahastolakiin. Uudet säännökset tulivat voimaan 1.11.2007. (Finanssialan Keskusliitto 2010c)

MiFIDin voimaantulon suurin vaikutus pankkien toiminnassa oli sijoitusneuvonnan yhtenäistäminen pakollisella dokumentaatiolla ja asiakasluokittelulla. Asiakkaalta kerätään tietoja hänen sijoittajaprofiilinsa kartoittamiseksi, asiakasluokituksen tekemiseksi ja sopivien sijoitus tuotteiden suosittamiseksi.

3.4.5 Sijoittajien korvausrahasto

Sijoittajien korvausrahasto on perustettu turvaamaan sijoittajien varoja, mikäli korvausrahastoon kuuluva luottolaitos tai sijoituspalveluyritys ei kykene maksamaan sijoittajan saamia takaisin sopimuksen mukaisesti. Sijoittajien korvausrahaston idea on käytännössä sama kuin talletussuojarahaston, joka turvaa asiakkaiden varat 50 000 euroon saakka, mikäli talletuspankki ei jostain syystä pysty maksamaan varoja takaisin asiakkaalle. Sijoituspalveluyrityslain mukaisesti sijoittajien korvausrahastoon kuuluminen on pakollista kaikille suomalaisille sijoituspalveluyrityksille sekä luottolaitoksille, jotka tarjoavat sijoituspalveluita. Korvausrahasto koskee vain ei-ammattimaisia sijoittajia. (Sijoittajien korvausrahasto 2010)

Sijoitusrahaston piiriin kuuluvat seuraavat sijoituspalvelut: arvopaperivälitys, markkinatakaus, arvopaperikaupinta, emission järjestäminen, emissiotakaus, omaisuudenhoito sekä sijoituskohteiden säilytys- ja hoitopalvelu. Sijoitusrahastosta saatava korvaussumma on 90 % asiakkaan saamisista, kuitenkin enintään 20 000 euroa. (Finanssivalvonta 2010c; Sijoittajien korvausrahasto 2010)

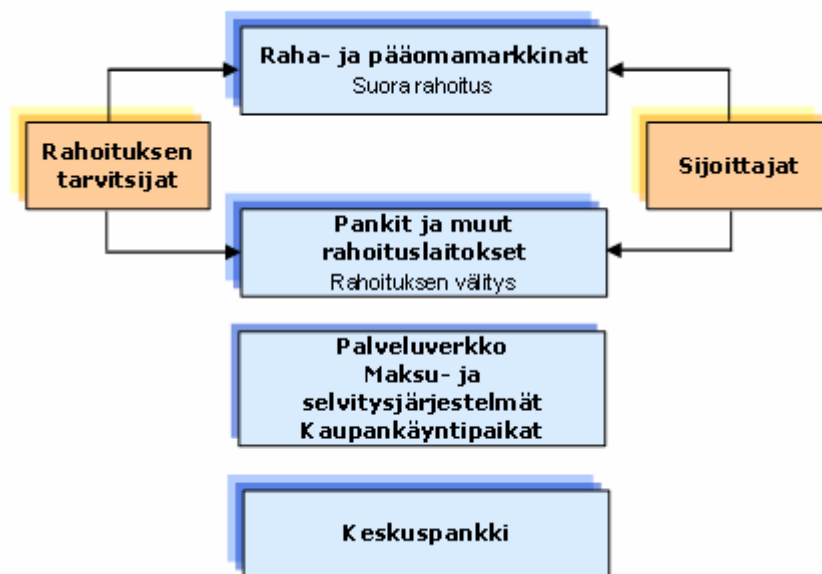
3.4.6 Maksupalvelulaki

Hallituksen antaman esityksen mukaan (HE 169/2009) 1.5.2010 astuu voimaan maksupalvelulaki, joka korvaa aiemmin voimassa olleen tilisiirtolain (28.7.1999/821). Maksupalvelulaki vaikuttaa yksityishenkilöiden ja yritysten pankkipalveluihin kuten maksuliikkeeseen, kortteihin, tileihin ja niiden ehtoihin. Maksupalvelulain on tarkoitus yhtenäistää euroalueen maksuehtoja. Maksujen välitys nopeutuu euromaksuissa niin, että maksun on oltava perillä 3 pankkipäivän kuluttua ja 1.1.2012 alkaen yhden päivän kuluttua. Maksuvälineistä eli korteista ja internet-tunnuksista huolehtiminen ja vastuun jako tarkentuvat. Maksupalvelulaki määrää myös, että maksupalautukset (korttiosastoissa ja suoraveloituksissa) ovat tietyin ehdoin mahdollisia. Esimerkiksi tapauksessa, jossa maksajalla ei ole maksuhetkellä ollut tiedossa tarkkaa rahamäärää kortti- tai suoraveloituksesta ja summa eroaa huomattavasti oletetusta, on mak-

supalautusta mahdollista vaatia. Maksupalvelulaki muuttaa myös pankkien tiedonantovelvollisuuksia. Pankeilla on laina voimaantulon jälkeen muun muassa velvollisuus antaa tiedot asiakkaan tilitapahtumista maksutta kerran kuukaudessa. (Finanssialan Keskusliitto 2010g)

3.5 Suomen rahoitusmarkkinat

Rahoitusmarkkinoilla luotto- ja rahoituslaitokset välittävät rahoitusta sitä tarvitseville. Luotto- ja rahoituslaitokset keräävät kotitalouksilta, yrityksiltä ja yhteisöiltä sekä raha- ja pääomamarkkinoilta varoja, jotka välitetään eteenpäin luottoina ja arvopaperi- ja muina sijoituksina. Kuvio 5 kuvaa rahoitusmarkkinoiden rakennetta. (Finanssialan keskusliitto 2010d)



Kuvio 5 Rahoitusmarkkinat

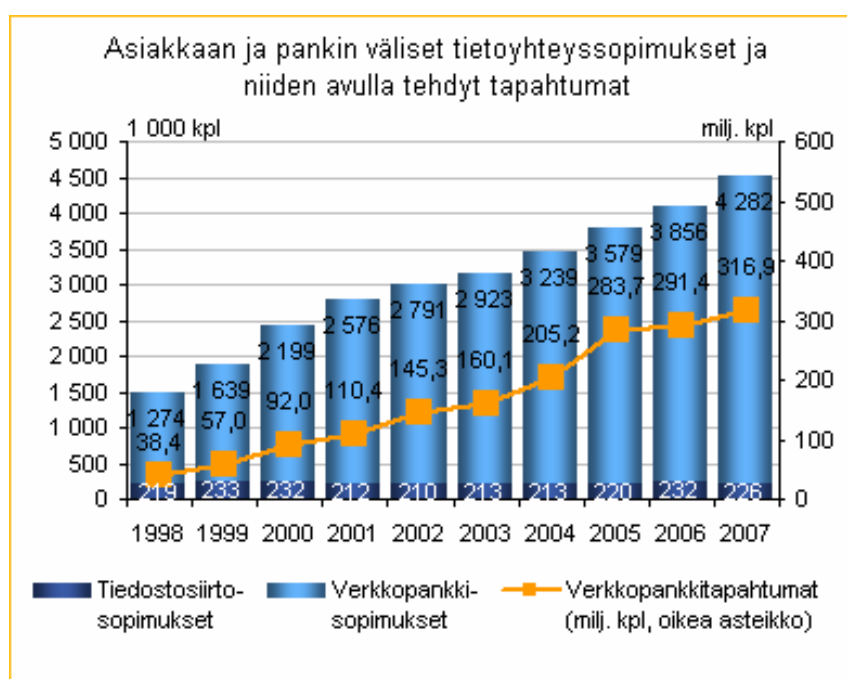
(Finanssialan keskusliitto 2010d)

Rahoituksen välityksen lisäksi rahoitusmarkkinat mahdollistavat riskien jakamisen rahoituksen tarvitsijoiden sekä sijoittajien kesken. Rahoitusmarkkinoiden toiminta vaatii tehokkaan maksu- ja selvitysjärjestelmän sekä kaupankäyntiä varten esimerkiksi pörssin. (Kontkanen 2009, 42)

Suomen rahoitusmarkkinat ovat vuosien saatossa kehittyneet ja yhtenäistyneet Euroopan unionin rahoitusmarkkinoiden kanssa. Vaikka vähittäispankkitoiminta on pääosin vielä kansallisten pankkien hallussa, ovat omistussuhteet jatkuvasti kansainvälistyneet ja EU:n vaikutus alkaa näkyä markkinoilla aina vain enemmän. (Kontkanen 2009, 43)

3.6 Kotimaan maksuliikenne

Suomalaisen maksuliikenteen perustan muodostavat tilisiirtojärjestelmä ja maksukortit. Käteisen käyttö on vähentynyt viime vuosina huomattavasti, mutta sitä käytetään edelleen varsinkin pienissä ostoksissa. Asiakkaiden käyminen pankin konttoreissa on vaihtunut joustavamman itsepalveluun. Pankkiasiat hoidetaan joko maksupalvelu-, suoraveloitus- tai internetpankkien kautta. Maksamisen kehitystä kuvaa asiakkaan ja pankkien keskinäisten tietoyhteys-sopimusten voimakas kasvu. Vuonna 2007 verkkopankkitunnuksia oli 4,3 miljoona ja yritysten tiedostosiirtosopimuksia yli 226 000. Kuvio 6 kuvaa asiakkaiden ja pankkien välisiä tietoyhteys-sopimuksia ja niiden kehitystä vuosien 1998-2007 välillä. (Finanssialan keskusliitto 2010e)



Kuvio 6 Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteys-sopimukset ja niiden avulla tehdyt tapahtumat.

(Finanssialan keskusliitto 2010e)

Tilastokeskuksen internetin käyttöä koskevan julkaisun mukaan vuonna 2009 internetin käyttäjistä 87 % käytti sitä pankkiasioden hoitamiseen. Pankkiasioinnin hoito oli sähköpostin käytön ohella yleisin käyttötarkoitus. (Tilastokeskus 2009)

Suomalaisen maksujärjestelmän osapuolia ovat tällä hetkellä kaikki maksuliikennepalveluja Suomessa asiakkailleen tarjoavat rahalaitokset. Maksujärjestelmä tulee kuitenkin muuttamaan 1.5.2010 voimaan tulevan maksupalvelulain myötä, jolloin koko Euroopan alueen mak-

suliikenne pyritään yhtenäistämään. Suomen maksujärjestelmään Finanssialan keskusliiton mukaan kuuluu tällä hetkellä:

- Nordea Pankki
- Sampo Pankki
- Pohjola Pankki ja osuuspankit
- Aktia sekä säästöpankit ja paikallisosuuspankit
- Ålandsbanken
- Handelsbanken
- Skandinaviska Enskilda Banken (SEB)
- Danske Bank
- DnB NOR
- Tapiola Pankki
- Swedbank
- S-Pankki

Suomalaisessa maksujärjestelmässä on olennaista, että tilisiirtojen ja korttimaksamisen tapahtumat käsitellään samalla tavalla, oli maksajan ja saajan tilit missä tahansa kotimaisessa maksuliikennepalveluja tarjoavassa pankissa. Suomen pankki, jossa kaikilla maksuliikenne osapuolilla on tili, hoitaa katteensiirrot pankista toiseen. Maksutapahtumien tiedot sekä niitä vastaavat katteet siirtyvät pankkien välisillä maksujenvälitys- ja katteensiirtomenettelyillä. (Finanssialan keskusliitto 2010e)

Pankkien välisten siirtojen välitys tapahtuu tapahtumaerissä, joita on päivittäin kolme. Niitä vastaavat katteet siirretään Suomen Pankkiin kaksi kertaa päivässä. Tällä hetkellä vielä voimassa oleva tilisiirtolaki ja maksujenvälityksen yleiset ehdot säätelevät maksujenvälityksen nopeutta. Pankkien välillä on mahdollista siirtää rahaa myös pikasiirtoina, jolloin se näkyy toisessa pankissa lähes heti. Pikasiirrot ja shekkimaksut välitetään POPS-järjestelmän kautta, joka on pankkien lähes ajantasaisella online-järjestelmällä. (Finanssialan keskusliitto 2010e)

3.7 Kansainvälinen maksuliikenne

Kansainvälinen maksuliikenne kehittyy jatkuvasti ja varsinkin euroalueen maksamista pyritään jatkuvasti yhtenäistämään. Luvussa 3.4.6. käsitelty 1.5.2010 voimaan tuleva maksupalvelulaki tulee muuttamaan euroalueen maksamista merkittävästi.

Kaikkien pankkien välisessä maksuliikenteessä SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) hoitaa pankkien välisten sanomien välittämisen rakentamansa ja

ylläpitämänsä tiedonsiirtoverkon kautta. SWIFT on keskeinen vaikuttaja kehitettäessä pankki-toiminnan eri alueiden käytäntöjä. (Finanssialan keskusliitto 2010e)

Kansainvälisessä maksamisessa pankit sopivat keskenään maksujenvälitysten ehdoista ja järjestelyistä. Sopimuksen keskenään tehneitä pankkeja kutsutaan kirjeenvaihtajapankeiksi. (Kontkanen 2009, 214)

Säästöpankkiryhmässä Aktia toimii ulkomaanmaksujen välittäjänä. Kansainvälisessä maksamisessa käytetään pankin omaa SWIFT koodia (Säästöpankeissa HELSFIHH) sekä lisäksi asiakkaan omaa kansainvälistä tilinumeroa eli IBAN-tilinumeroa.

3.7.1 Euroalueen maksuliikenne

Euroalueen maksuliikenne toimii nykyisin jo usealta osin vastaavasti kuin kotimaan maksuliikenne. European Payments Councilin (EPC), joka perustettiin vuonna 2002, pyrkii vaikuttamaan yhtenäisten maksuliikennepalvelujen aikaansaamiseen EU:n sisämarkkinoilla. Yhtenäisen valuutan, euron, tulo maksuvälineeksi 1999 loi pohjan maksuliikenteen yhtenäistämiseksi. Euroalueen maksuliikenteessä on tavoitteena, että pienet (alle 50 000 euron) rajojen ylittävät maksut käsiteltäisiin yhtä tehokkaasti ja nopeasti kuin kotimaan maksut ja EU-maksun kriteerit täyttävistä maksuista veloitettavat palvelumaksut vastaisivat kotimaan maksun palvelumaksuja. (Finanssialan keskusliitto 2010e)

Euroopan komission, Euroopan keskuspankin ja eurooppalaisten pankkien aloitteesta ollaan toteuttamassa Euroopan yhtenäistä maksuliikennealuetta (SEPA). SEPA Maksaminen ja rahan siirtäminen Euroopassa on tarkoitus voida hoitaa yhtä joustavasti missä tahansa maassa, mistä tililtä tahansa ja millä SEPA-kortilla tahansa. SEPA on esitelty tarkemmin seuraavassa kappaleessa. (Finanssialan keskusliitto 2010e)

SEPA muodostuu sanoista Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksualue. Euroopan komissio on asettanut tavoitteeksi muodostaa Euroopan talousalueelle maksuliikennettä koskevan kotimarkkina-alueen. 1.5.2010 voimaan tuleva maksupalvelulaki on sidoksissa tämän tavoitteen toteuttamiseen. Yhtenäiseen euromaksualueeseen kuuluu 32 maata: kaikki EU-maat sekä Islanti, Norja ja Liechtenstein sekä Monaco ja Sveitsi. (Finanssialan keskusliitto 2010f)

Yhtenäinen euromaksualue yhtenäistää euromääräisten maksujen ehdot ja osapuolien oikeudet ja velvollisuudet sekä käytännöt ja standardit maksamisen peruspalveluiden osalta. SEPA:n tavoitteena on, että maksuliikenne nopeutuu eikä maksujen ehtoihin tulevaisuudessa vaikuttaisi enää minkä SEPA-alueella sijaitsevien maiden välillä maksut liikkuvat. Alkuun tulevat

SEPA-tilisiirrot ja maksukortit, jotka ovat olleet Suomessa käytössä jo vuodesta 2008. Tämän jälkeen vaikutus ulottuu suoraveloitukseen, jonka ehdot muuttuvat nykyisin tunnetusta kotimaan suoraveloituksesta. Kuviossa 7 on esitelty EKP:n vuonna 2006 julkaisema aikataulua SEPA:n toteuttamisesta. (Finanssialan keskusliitto 2010f)



Kuvio 7: SEPA-aikataulu

(Euroopan Keskuspankki, 2006)

4 Oppiminen

“Oppiminen on aina luonteeltaan tapahtumasarja, eli prosessi, sillä se edellyttää tarkkaavaisuuden kohdistamista, uuden tiedon käsittelyä ja mieleenpainamista” (Peltola, Himberg, Laakso, Niemi & Näättänen 2000, 60).

Oppimisen ymmärtäminen prosessina on tärkeä osa koulutuksen suunnittelua. Tulee ymmärtää, että eri ihmiset oppivat eri tavoilla ja heidän tapansa käsitellä tietoa ja painaa sitä muistiin, poikkeavat toisistaan. Oppimisstrategioita on monia. Esimerkiksi holistista oppimisstrategiaa hyödyntävä henkilö yrittää hahmottaa tekstin kokonaisuutena, jolla on yksi keskeinen merkitys, kun taas atomistista oppimisstrategiaa käyttävä henkilö keskittyy pieniin yksityiskohtiin ja oppii niiden avulla. (Näättänen, Laakso, Niemi & Peltola 2000, 98). Myös muistin ja sen käsittelyn suhteen löytyy eroja. Osa ihmisistä omaa valokuvamuistin, osalla kuulomuisti näyttelee tärkeää roolia oppimisessa.

Uuden työntekijän käsikirjan tulisi siis palvella mahdollisimman hyvin erilaisia oppimistyyplejä sisältönsä perusteella. Tästä syystä materiaalissa käytetään tekstin lisäksi myös kuvia ja kaavioita havainnollistamaan opittavia asioita ja teksti pyritään jäsentelemään helppolukuiseksi. Käsikirjaan sisällytetään tekstin sekaan myös linkkejä internetsivuille sekä opetusvideoita oppimisen tueksi.

4.1 Oppimisen polun vaiheistaminen

Pystyäkseni luomaan johdonmukaisen ja kaikkia oppijoita palvelevan käsikirjan, on mielestäni hyvä hahmottaa koulutus ja oppiminen kokonaisuutena. Kokonaisuuden muodostamiseksi päätin tutustua oppimisen polun määrittämiseen ja työstää projektia oman oppimiseni kautta. Järvisen, Koiviston & Poikelan mukaan oppimisen polku työssä sisältää kolme vaihetta: nykyhetken, kehityssuunnan ja ongelmien kartoittamisen, saadun aineiston käsittelyn ja oppimisprojektin. He kuitenkin painottavat, että näiden ei tarvitse tapahtua ajallisesti toisistaan irrallisina vaiheina. (2000, 168-169).

Ensimmäisenä oppimispolussa mainittiin ongelmien kartoittaminen. Ongelman kartoittamiseksi tuli kerätä mahdollisimman paljon tietoa nykyhetkestä ja siihen vaikuttavista asioista. Oli tärkeää tutustua Nooa Säästöpankkiin, sen toimintaan, toimintamalleihin ja keskeisiin ohjeistuksiin. Tehdyn kartoituksen perusteella kävi ilmi, että nykyhetken ongelmaksi Nooa Säästöpankin uuden työntekijän kouluttamisessa voitiin havaita irrallinen koulutusmateriaali. Nykyiset materiaalit ovat vaikeasti haettavissa ja tilalle tarvittaisiin johdonmukaisempi kokonaisuus, jonka avulla uusi työntekijä voisi opetella pankin toimintatapoja ja järjestelmiä.

Toisena vaiheena oli aineiston käsittely. Koottuani ongelmat ja kehitysideat paperille, niistä keskusteltiin esimiesten ja kollegoiden kanssa. Lähes kaikki olivat yhtä mieltä yhtenäisen materiaalin puutteesta ja sen seurauksen ajatuksia ja ideoita ryhdyttiin kokoamaan tulevan käsikirjan sisällöstä ja jäsentelystä. Sisällön koontia varten tutustuttiin Nooa Säästöpankin toimintaohjeiden lisäksi myös yleisesti pankkitoimintaan ja poimittiin siitä tärkeimmät käsitteet.

Kolmantena vaiheena Järvinen, Koivisto & Poikela mainitsivat oppimisprojektin perustamisen. Oppimisprojektissa, joka toteutetaan työssä, pyritään yhdistämään oppiminen ja työ toisiinsa. (2000, 168-169) Tässä tapauksessa kolmas vaihe on käsikirjan luominen. Oppimisprojektin perustamisen yhteydessä oma oppiminen auttaa kokoamaan käytännöllisen oppaan, joka taas kehittää jatkossa Nooa Säästöpankin uuden työntekijän oppimisprosessia.

4.2 Opetusmateriaalin suunnittelu

Tärkeintä opetuksen ja tässä tapauksessa opetusmateriaalin suunnittelussa on tavoitteiden asettaminen ja mahdollisuuksien kartoittaminen. On selvää, että nykyisin pankin koulutusprosessi muodostuu lähes aina kirjallisten oppaiden lisäksi myös sosiaalisesta kanssakäymisestä. Koottavan käsikirjan on kuitenkin tarkoitus palvella käyttäjiänsä mahdollisimman hyvin itsenäisenä työkaluna, sillä vaikka työorganisaatioissa oppimista pyritään jatkuvasti kehittämään mahdollisimman monipuoliseen suuntaan, tapahtuu useasti uudenkin työntekijän oppiminen

pitkälti ns. itseopiskeluna. Kyseinen tilanne johtuu useimmiten organisaation kouluttajien vähyydestä tai kiireestä.

Järvinen, Koivisto & Poikela esittelevät kirjassaan oppimisen malleja, joista itseopiskelumalleista eritellään strukturoimaton sekä strukturoitu malli (2000, 180). Strukturoimattomassa mallissa työntekijä käytännössä oppii tekemällä puutteellisen informaation varassa kun taas strukturoidussa mallissa työntekijällä on käytössään ohjekirjoja ja järjestelmiä oppimisensa apuna. Nooa Säästöpankin uusien työntekijöiden itseopiskelua pyritään opinnäytetyönä toteuttamani käsikirjan avulla kehittämään vielä enemmän strukturoituun malliin. Itseopiskelumallin vaihtoehtoisina monipuolisempia strukturoituina malleina ovat valmentamismalli sekä työssä oppimisen ohjausmalli. Molemmissa vaihtoehtoisissa työntekijä oppii työskentelemällä kokeneen työntekijän ohjauksessa, jolloin oppiminen tapahtuu suurimmaksi osaksi vuorovaihtuksen avulla. Näitä vaihtoehtoja toteutetaan Nooa Säästöpankissa mahdollisuuksien mukaan. (Järvinen, Koivisto & Poikela 2000, 180).

Käsikirjan toteutus Nooa Säästöpankin omilla järjestelmillä ja omissa tiloissa luo erilaisia mahdollisuuksia. Aiempien koulutusmateriaalien ja pankin sisäisten aineistojen käyttö antaa ideoita käsikirjan rakentamiseen ja kollegoiden kommentteja voi hyödyntää sisällön suunnittelussa. Käsikirjan on tarkoitus toimia oppimismateriaalina, jota on mahdollista käyttää tarvittaessa työn ohessa. Käsikirjan pituuteen ja jäsentelyyn on siis kiinnitettävä huomiota. Pankin käyttöön tulevaan materiaaliin on tarkoitus myös liittää hyperlinkkejä keskeisiin tietolähteisiin, jotta työntekijä pystyy nopeasti hakemaan tarvittavia lisätietoja. Oppiminen helpottuu kun käsikirjaa käyttävä henkilö saa heti muodostettua kokonaiskuvan opeteltavasta asiasta ja pääsee harjoittelemaan asioita käytännössä.

5 Uuden työntekijän käsikirja

Nooa Säästöpankin ollessa suhteellisen pieni toimija alallaan, ovat myös konttoreiden henkilömäärät melko pieniä. Tämä asettaa tiettyjä edellytyksiä uusien toimihenkilöiden koulutukselle. Heidän on pystyttävä hahmottamaan pankin palvelut kokonaisuutena, sillä suurin osa toimihenkilöistä joutuu työskentelemään useamman kuin yhden osa-alueen parissa. Suurin osa toiminnoista on keskitetty vielä tässä vaiheessa konttoreihin, joten asiat on osattava kassapalveluista lainaamisen ja sijoittamisen palveluihin.

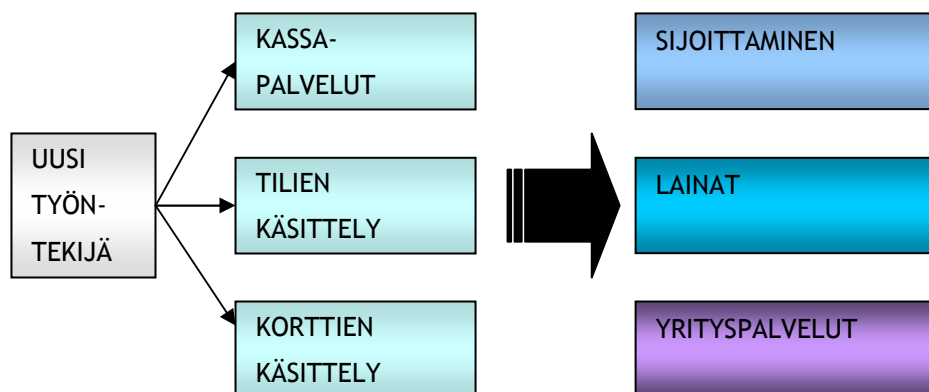
Moni uusi työntekijä aloittaa uransa Nooa Säästöpankissa ilman aiempaa kokemusta pankkityöstä. Näillä henkilöillä on paljon uutta opittavaa pienessä ajassa. Myös koulutustaustat ovat työntekijöillä eritasoisia, jonka takia lähtökohdat pankkityölle ovat myös hieman erilaiset. Nooa Säästöpankki on jatkuvasti kehittyvä työyhteisö, jossa tavoitteet ovat korkealla. Tämän

saavuttamiseksi pankki tarvitsee oma-aloitteisia ja osaavia työntekijöitä ja opinnäytetyöni voi auttaa tähän tavoitteeseen pääsemisessä.

Käsikirjan perusideana on luoda uudelle työntekijälle mahdollisimman selkeä kokonaisuus, joka sisältää sekä yleistietoa, että tärkeimpiä toimintatapa- ja järjestelmäohjeita. Uuden työntekijän on tärkeää ymmärtää pankkitoiminnan kokonaisuus ja taustat tärkeimmille säädöksille, jotta hän pystyy perehtymään tarkemmin Nooa Säästöpankin toimintaan ja sitä kautta ymmärtämään oman toimenkuvansa. Tärkeimmät ja päivittäisiin rutiineihin vaikuttavat säädökset, kuten pankkisalaisuus, asiakkaan tunnistamisvelvollisuus ja rahanpesun estäminen sekä Rahoitusvälineiden markkinat-direktiivi (MIFiD) on käsitelty aiemmin tässä työssä ja esitellään myös pankin käyttöön tulevassa käsikirjassa. Käsikirjaan liitetään pankin ja pankkitoiminnan esittelyn ja luottolaitoslakiin liittyvien säädöksiä keskeisimmät linkit internetsivuille, joista toimihenkilö saa lisätietoa kyseisistä aiheista.

Uuden työntekijän perehdyttämisprosessissa käydään läpi pankin omat yleiset toimintatavat, esitellään hänen tehtävänsä konttorissa ja opastetaan työhön. Näiden asioiden sisällyttäminen käsikirjaan ei ole siis enää tarpeellista vaan on tärkeämpää keskittyä erilaisten käsitteiden avaamiseen ja koota yhteen keskeisimmät ohjeet, joita työntekijä tarvitsee pankkiuransa alussa.

Materiaalissa keskitytään Nooa Säästöpankin palveluvalikoimaan liittyvien tuotteiden läpikäymiseen. Kussakin osiossa kyseinen palvelu tai tuote esitellään Nooa Säästöpankin näkökulmasta eikä oteta kantaa muiden pankkien mahdollisiin vaihtoehtoihin. Palvelut käydään läpi samassa järjestyksessä kuin uuden palveluneuvojan toimenkuvat useimmiten etenevät Nooa Säästöpankissa kuvion 8 mukaisesti.

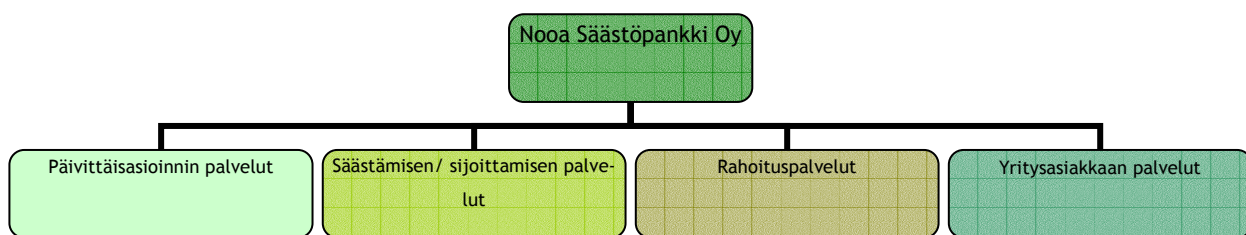


Kuvio 8 Työtehtävien eteneminen Nooa Säästöpankissa

Ennen palveluiden esittelyä käsikirjassa kuitenkin käsitellään tiivistetysti perusasiat asiakkuuden perustamiseen ja tilinavaukseen liittyen. Osiossa viitataan pankkien velvollisuuteen tunnistaa asiakas ja tuntea asiakkaan liiketoimet. Tämän lisäksi esitellään tärkeimmät linkit kyseiseen lainsäädäntöön ja järjestelmäohjeisiin liittyen.

5.3 Palveluvalikoima Nooa Säästöpankissa

Uuden työntekijän on tärkeää ymmärtää mistä osa-alueista Nooa Säästöpankin toiminta koostuu ja mitä tuotteita kuhunkin osa-alueeseen liittyy. Nooa Säästöpankin palveluvalikoima on kehittynyt jatkuvasti ja siihen on vaikuttanut sekä Säästöpankkiliiton kehityssuunnitelmat sekä Säästöpankkien yhteistyökumppaneiden tuotteiden mukaantulo ja kehittäminen. Alla oleva kaavio (kuvio 9) kuvaa tämän hetkistä palveluvalikoimaa Nooa Säästöpankissa. Yksityiskohtaisemmat tuotetiedot käsitellään kunkin osa-alueen kohdalla erikseen.



Kuvio 9 Nooa Säästöpankin palveluvalikoima

5.4 Päivittäisasiain palvelut

Päivittäisasiain palvelut muodostuvat maksujen välitykseen liittyvistä palveluista. Edellä käsitelty tilisiirtolain korvaava maksupalvelulaki tulee vaikuttamaan suurimpaan osaan maksuliikennepalveluita ja niiden ehtoja.

Kassatoiminnot pankin konttoreissa ovat tärkeä osa päivittäisasiain palveluita. Kassapalveluissa asiakkaat voivat pääasiassa hoitaa maksuja ja niiden selvittelyitä. Siihen liittyvät ohjeistukset liitetään uuden työntekijän käsikirjaan, mutta jätetään tässä työssä käsittelemättä. Kassapalvelut muodostuvat pääasiassa pankin sisäisistä toimintatavoista ja ohjeista, joita ei voida julkaista.

5.4.1 Maksukortit

Nooa Säästöpankin maksukorttivalikoima muodostuu Luottokunnan välittämistä Visa-korteista. Vuoden 2010 aikana kansalliset pankkikortit tulevat poistumaan ja ne korvataan sirullisilla Visa Debit-korteilla. Näin kaikki tulevaisuudessa tarjottavissa korteissa on siru, joka on magneettijuovakorttia turvallisempi vaihtoehto. Sirukorttien tietoja on huomattavasti vaikeampi kopioida kuin magneettijuovakortteja. (Kontkanen 2009,199)

Visa on maailman johtava maksujärjestelmä. Visa-tuoteperheeseen kuuluvia kortteja on maailmalla yli miljardi kappaletta ja sitä voi käyttää yli 29 miljoonassa paikassa. Suomessa on käytössä Visa Classic (Credit)-, Visa Gold ja Visa Electron -kortteja sekä uusia debitkortteja. (Luottokunta 2010)

Nooa Säästöpankin välittämien korttien myöntämisestä päättää joko Nooa Säästöpankki itse (Visa Electron ja Visa Debit-korttien kohdalla) tai Luottokunta (Visa Credit-korttien kohdalla). Uuden työntekijän käsikirjaan sisällytetään korttien yleistiedon lisäksi linkit korttien tilaukseen ja käsittelyyn liittyviin sisäisiin ohjeisiin.

5.4.2 Internet-pankki

”Verkkopalvelu, jonka avulla asiakas voi hoitaa pankkiasioitaan pankin WWW-sivustolla.” (Pankki- ja rahoitussanasto 2010)

Nooa Säästöpankin internet-pankissa asiakas pääsee käsittelemään tilitietojaan, maksamaan laskuja, tarkistamaan lainojensa ja sijoitustensa tietoja, sekä tekemään toimeksiantoja. Asiakkaan käytössä on myös internet-tiliote, tekstiviestillä toimiva saldo- ja tilitapahtumakysely sekä Visa-kortin tapahtumakysely. Asiakas pystyy käyttämään internet-tunnuksiaan myös muiden palveluntarjoajien sivuilla verkkomaksamiseen tai tunnistautumiseen. (Nooa Säästöpankki 2010d)

Uuden työntekijän käsikirjassa esitellään internet-pankin avaamiseen liittyvät säännöt ja edellytykset ja liitetään linkit tärkeimpiin sisäisiin ohjeisiin internet-pankkisopimuksen käsittelyä koskien. Uuden työntekijän on tärkeää tietää, ettei internetpankki-sopimus kuulu pakollisiin peruspankkipalveluihin, vaan pankilla on tarvittaessa mahdollisuus kieltäytyä sen avaamisesta. Internetpankki-sopimuksen avaaminen edellyttää tunnistautumista voimassa olevalla henkilöllisyystodistuksella. Vanhanmalliset pahviset ajokortit eivät kuitenkaan enää kelpaa sopimuksen avaamiseen voimassaolostaan huolimatta.

5.4.3 E-lasku

E-lasku on pankkien kehittämä, kuluttajille tarkoitettu lasku, jonka laskuttaja toimittaa sähköisesti suoraan vastaanottajan verkkopankkiin. E-lasku perustuu Finvoice-standardiin, joka on pankkien suosittelema standardi verkkolaskulle. Finvoice soveltuu sekä suurten että keskikokoisten ja pienten yritysten väliseen laskutukseen. (E-lasku-info 2010; Finanssialan keskusliitto 2008)

E-lasku on jatkuvasti yleistynyt laskutustapa aiemman paperilaskutuksen korvaamiseksi. Yhä useammat laskuttajat lähettävät laskunsa sähköisessä muodossa, jolla on positiivinen vaikutus kustannuksiin ja ympäristöystävällisyyteen. Laskun vastaanottaja voi valita, veloittuvatko e-laskut suoraa hänen tililtään vai pyytääkö järjestelmä hyväksymään verkkopankkiin tulevan laskun veloituksen.

Käsikirjan e-lasku-osioon sisällytetään e-laskun tuotokuvaus sekä linkit palvelun teknisiin ohjeisiin, joiden avulla työntekijä asiakas pystyy palvelemaan asiakasta konttorilla e-laskuihin liittyen. Tämän lisäksi käsikirjaan liitetään linkit e-laskua tarjoavien yritysten listaukseen sekä Finanssialan keskusliiton tuottamalle e-laskua käsittelevälle internetsivustolle.

5.4.4 Suoraveloitus ja maksupalvelu

Suoraveloitus on vaihtoehtoinen tapa hoitaa laskuja. Suoraveloituksella maksut hoidetaan eräpäivänä tililtä suoraan laskuttavan yrityksen ja pankin välillä. Laskuttava yritys lähettää asiakkaalle ennakkoilmoituksen veloituksesta.

Mikäli asiakas maksaa kuukausittain useita laskuja, maksupalvelun käyttäminen on asiakkaalle huomattavasti edullisempaa kuin kassalla asioiminen. Maksupalveluasiakkaana asiakas täyttää itse tilisiirtolomakkeet ja toimittaa ne sitten tilisiirtokuussa maksettaviksi. (Nooa Säästöpankki Oy 2010d)

Suoraveloitus ja maksupalvelu käsitellään käsikirjassa pääpiirteittäin ja ohjeistetaan miten toimeksiantojen välittäminen keskitetyn yksikön käsittelyyn toteutetaan. Nooa Säästöpankissa asiakkaita ohjeistetaan tekemään suoraveloitusvaltakirjat mahdollisuuksien mukaan sähköisesti verkkopankin kautta, jolloin prosessi nopeutuu ja paperin määrää saadaan vähennettyä.

5.5 Säästämisen ja sijoittamisen palvelut

Nooa Säästöpankin palveluvalikoimaan kuuluu erimuotoisia säästämisen palveluita. Palveluiden tarjoamista varten asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen säästäjä/sijoittajaprofiilinsa.

Vuonna 2009 Olli Partanen on tehnyt Laurean opinnäytetyönään Nooa Säästöpankille erillisen kattavan oppaan koskien sijoituspalveluita (Uuden työntekijän opas säästämisen- ja sijoittamistuotteista, Case Nooa Säästöpankki Oy), josta syystä kyseiset aiheet käsitellään tässä työssä melko tiiviissä muodossa. Nyt luotavaan uuden työntekijän käsikirjaan sisällytetään linkki kyseiseen oppaaseen, jonka avulla uusi työntekijä pystyy perehtymään säästämisen- ja sijoituspalveluihin vielä tarkemmin. Partasen tekemään oppaaseen ei kuitenkaan ole sisällytetty linkkejä pankin sisäisiin tai teknisiin ohjeisiin, joten ne liitetään uuteen käsikirjaan helpottamaan oppimista ja käytännön työskentelyä.

5.5.1 Säästäjä/sijoittajaprofiili

Asiakkaalle sopivimman säästämisen- tai sijoituskohteen valitsemiseksi kartoitetaan asiakkaan sijoittajaprofiili. Sijoittajaprofiilissa selvitetään asiakkaan taloudellinen asema, nykyiset sijoitukset, sijoituskokemus sekä sijoitustavoite. Nooa Säästöpankissa profiili päivitetään aina sijoitusneuvottelun yhteydessä.

Sijoittajaprofiilin kartoittaminen liittyy aiemmin luvussa 3.4.4. esiteltyyn Rahoitusvälineiden markkinat -direktiiviin eli MiFIDiin, joka velvoittaa pankkeja. Säädöksen tarkoituksena on turvata sijoittajien asema sijoituspalveluita ostaessaan.

5.5.2 Säästötilit

Talletustuotteet ovat eri pankeissa perusominaisuuksiltaan varsin yhdenmukaisia. Tuotteiden erot liittyvät talletuskorkoon, tilin käytöstä perittäviin palkkioihin sekä tiliin liitettäviin palveluihin. (Kontkanen 2009, 111)

Nooa Säästöpankin tarjonnassa on jatkuvien säästötilien lisäksi myös määräaikaistalletuksia sekä ns. yhdistelmätalletuksia, joissa varat jaetaan sekä tilille että rahastoihin tai eläke- tai säästövakuutukseen. Säästöpankkien säästötilivalikoimassa on myös asuntosäästämiseen tarkoitettu ASP-tili. Käsikirjassa tilimuodot käydään vielä tarkemmin läpi ja niiden yhteyteen kootaan sisäisiä ohjeita tilien käsittelyyn ja tiliehtoihin liittyen.

ASP-tili

ASP-säästötili on tarkoitettu asuntosäästämiseen ja sen voi avata 18 -30-vuotias henkilö, joka ei ole omistanut 50 %:a tai enempää asunnosta. Sopimuksessa mukana oleva aviopuoliso voi olla yli 30-vuotias ja hänen tulee olla myös ensiasunnon ostaja. ASP-tilille on säästettävä vähintään 10 % ostettavan kohteen kauppahinnasta tai rakennettavan kohteen kustannusarvionsa. Tilille säästämisen tulee tapahtua vähintään kahdeksana vuosineljänneksenä ja tilille teh-

tävien talletusten summan tulee olla 150-3 000 euron suuruisia. Säästäjän ei tarvitse säästää tilille välttämättä säännöllisesti, sillä vuosineljänneksien ei tarvitse olla peräkkäisiä. Pankin kanssa tehdään säästösopimus, johon määritellään ostettavan asunnon hinta-arvio sekä siihen liittyvä säästötavoite. Sopimusta on tarvittaessa mahdollista muuttaa, mikäli ostettavan asunnon hinta-arvio muuttuu säästöajan myötä. Asp-säästötilin voi talletusaikana siirtää myös toiseen pankkiin. Mikäli Asp-tililtä nostetaan varoja ennen sopimuksen ehtojen täyttymistä, asp-sopimus purkautuu eikä tilille makseta pankin kanssa tilinavauksessa sovittua lisäkorkoa. (Valtiokonttori 2010a)

5.5.3 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahaston toimintaperiaatteena on, että rahastoyhtiö kerää asiakkaidensa varoja ja sijoittaa ne useisiin eri arvopapereihin ja muihin sijoituskohteisiin, jotka muodostavat sijoitusrahaston. Rahasto jakaantuu keskenään yhtä suuriin rahasto-osuuksiin, jotka tuottavat yhtäläiset oikeudet rahastossa olevaan omaisuuteen. Rahasto-osuudelle määritellään joka päivä päivän arvo, jonka perusteella tuotto määräytyy. Rahastosijoituksista peritään normaalisti hallinnointi- ja säilytyspalkkio, joka vähennetään automaattisesti päivän arvosta. Tämän lisäksi merkinnöistä ja lunastuksista peritään yleensä rahastoyhtiön määrittelemät prosenttimääräiset palkkiot. (Sp-Rahastoyhtiö 2010)

Sijoitusrahastojen toimintaa valvotaan tarkasti. Jokaisella sijoitusrahastolla on vahvistut säännöt, jossa määritellään rahaston tyyppi ja sijoituspolitiikka. Rahastojen toimintaa säätelee sijoitusrahastolaki (29.1.1999/48). (Pörssisäätiö 2009)

Säästöpankkien sijoitusrahastoja hallinnoi 36 säästöpankin omistama Sp-Rahastoyhtiö Oy. Sp-Rahastoyhtiö tarjoaa asiakkailleen useita rahastovaihtoehtoja, joihin on mahdollista tehdä joko kertamerkintöjä konttorilla tai internet-pankissa tai sopia jatkuvan rahastosäästösopimuksen tekemisestä. Jatkuvan rahastosäästösopimuksen avulla asiakas pääsee minimoimaan riskiä, ostamalla rahasto-osuuksia eri hinnoilla. Tällä hetkellä valikoimassa on korko-, osake-yhdistelmä- sekä erikoissijoitusrahastoja. Säästöpankkien tarjonnassa on tällä hetkellä Sp-Rahastoyhtiön rahastojen lisäksi myös SEB Gyllenbergin hallinnoimia rahastoja, joihin on mahdollista tehdä joko kertamerkintöjä tai jatkuvia sijoituksia Duo Henkivakuutusosakeyhtiö Duon eläke- tai säästövakuutuksen kautta.

Korkorahastot sijoittavat korkoa tuottaviin arvopapereihin. Rahaston tuotto-odotukset perustuvat korkomarkkinoiden mahdollisuuksiin. Rahaston arvon kehitykseen vaikuttavat rahaston sijoitusten korko sekä markkinakorkojen muutokset. Sijoituksista saatava korko kasvattaa rahaston arvoa. Markkinakorkojen muutos vaikuttaa rahaston arvoon lyhyellä aikavälillä. Korkotason noustessa rahaston salkussa olevien joukkolainojen ja rahamarkkinasijoitusten arvo

laskee. Kun korkotaso puolestaan laskee, rahaston arvo nousee. Alhaisin riski on lyhyen koron rahastoissa. Sen varat sijoitetaan arvopapereihin, joiden juoksuaika eli sijoitusajan pituus on alle vuoden. Pitkän koron rahastoilla juoksuaika on yli vuoden. Pitempi juoksuaika nostaa riskitasoa, mutta yleensä myös tuotto-odotukset ovat korkeammalla. (Sp-Rahastoyhtiö 2010a)

Osakerahastot sijoittavat osakemarkkinoille. Osakerahastossa sijoitukselle voi odottaa korkeaa tuottoa, mutta myös sijoituksen arvon vaihtelu voi olla suurta. Tämän vuoksi sijoitusaika tulisi olla vähintään viisi vuotta. Sp-Rahastoyhtiön valikoimassa on tällä hetkellä kuusi osakerahastoa, joista suosituin ja menestynein rahasto on ollut kotimaisiin arvo-osakkeisiin sijoittava Säästöpankki Kotimaa-rahasto. Kuten aiemmin mainittiin, osakerahaston sijoitusten arvon vaihtelu on ollut suurta ja näin on käynyt myös Säästöpankki Kotimaa-rahaston kohdalla kuten alla olevasta kuviosta (kuvio 10) käy ilmi. Rahaston arvo on pitkän nousukauden jälkeen romahtanut vuosien 2007 ja 2008 aikana, mutta on lähtenyt jälleen voimakkaaseen nousuun 2009 kevään jälkeen.



Kuvio 10: Säästöpankki Kotimaa-rahaston arvon kehitys.

(Sp-Rahastoyhtiö 2010b)

Yhdistelmärahastot sijoittavat sekä korkopapereihin että osakkeisiin. Yhdistelmärahastoja löytyy paljon erilaisia, joissa osake- ja korkopainotukset vaihtelevat. Näin pyritään yhdistämään korko- ja osakerahastojen hyvät puolet. Osakesijoituksen vuoksi riski ja vastaavasti myös tuotto-odotus ovat yleensä korkorahastoa korkeammalla. Sp-Rahastoyhtiön valikoimassa ovat laaja-alaisesti sijoittavat yhdistelmärahastot Säästöpankki Korko Plus sekä kaksi erikoissijoitusrahastoa Säästöpankki Maailma ja Säästöpankki Pääomaturva. (Sp-Rahastoyhtiö 2010a)

Kuten edellä mainittiin, Säästöpankkien valikoimassa on myös useampi erikoissijoitusrahasto. Ne sijoittavat pääasiassa yhteen tai useampaan rahastoon. Erikoissijoitusrahastoilla on valtioneuvoston lupa poiketa sijoitusrahastolain asettamista rajoituksista. Nämä rahastot keskittyvät yleensä yhteen toimialaan tai keskittävät sijoituksiaan pienempään määrään kohteita. Erikoissijoitusrahaston riskitaso riippuu sen sijoituspolitiikasta. Sp-Rahastoyhtiön erikoissijoitusrahastoja ovat esimerkiksi Säästöpankki Maailma, Säästöpankki Maailma Osake sekä Säästöpankki Pääomaturva. (Sp-Rahastoyhtiö 2010a)

Rahastoihin liittyen käsikirjaan liitetään linkit rahastoyhtiöiden portaaleihin sekä tärkeimpiin työkaluihin rahastomyyntiä koskien.

5.5.4 Vakuutukset

Vakuutussäästämällä tarkoitetaan useimmiten pitkäaikaista säästämistä tai sijoittamista henkivakuutustuotteeseen. Vakuutussäästämisessä on käytössä kaksi tuottotapaa: laskuperusteinen ja sijoitussidonnainen. (Kontkanen 2009, 134)

Nooa Säästöpankki välittää Duo Henkivakuutusyhtiön eläke- ja säästövakuutuksia. Eläkevakuutukseen rinnastettavat PS-tilit eivät ole vielä Nooa Säästöpankin valikoimassa, mutta niiden odotetaan tulevan markkinoille vuoden 2010 aikana. Uuden työntekijän käsikirjaan liitetään vakuutusten teoretien lisäksi myös tarkempaa tietoa vakuutustuotteiden sisällöstä ja niiden teknisestä toteuttamisesta. Käsikirjaan sisällytettävät linkit henkivakuutusosakeyhtiön tiedotteisiin ja eläkevakuutuksen rinnalle tulevaan Ps-tiliin liittyviin artikkeleihin antavat ajankohtaista tietoa tuote- ja lainsäädäntömuutoksista.

5.5.4.1 Eläkevakuutus

Eläkevakuutuksen tarkoituksena on täydentää eläketurvaa. Eläkevakuutuksen avulla voi joko jäädä varhennetulle eläkkeelle tai nauttia eläkettä yhtä aikaa lakisääteisen eläkkeen kanssa. Vakuutuksen ottaja maksaa maksuja vakuutusyhtiölle, joka maksaa ne kertyneiden tuottojen kera takaisin vakuutetulle kun tietty ikä saavutetaan. Alin eläkeikä on vuosien saatossa nousut ja 18.9.2009 jälkeen tehdyissä vakuutuksissa eläkeikä on vähintään 63 vuotta. (Veronmaksajain Keskusliitto ry 2010a; Verohallinto 2006)

Eläkevakuutusmaksut ovat verotuksessa vähennettäviä maksuja, jotka vähennetään pääomatuloista. Mikäli vakuutetulla ei ole pääomatuloja, vakuutusmaksut vähennetään alijäämähyvityksenä ansiotuloista. Alijäämähyvitys vähennetään automaattisesti puolison verotuksessa, ellei vakuutetulla itsellään ole riittävästi ansiotuloista määrättyjä veroja. Nykyisen verotuksen mukaan yksityishenkilö voi vähentää eläkevakuutusmaksuja enintään 5000€ vuodessa.

Vuodesta 2010 lähtien vähennyksen enimmäismäärä on yhteinen PS-tilille tehtävien säästöjen kanssa. (Veronmaksajain Keskusliitto ry 2010a; Verohallinto 2006)

Työnantaja voi myös ottaa työntekijöilleen vapaaehtoisen eläkevakuutuksen. Mikäli vakuutulla on rinnalla myös oma vapaaehtoinen eläkevakuutus, pystyy hän vähentämään näistä maksuista verotuksessa ainoastaan 2500€. (Veronmaksajain Keskusliitto ry 2010a; Verohallinto 2006)

5.5.4.2 Ps-tili

Laki ps-tilistä tuli voimaan vuoden 2010 alussa. Ps-tili on käytännössä vaihtoehto nykyisin voimassa olevalle vapaaehtoiselle eläkevakuutukselle. Ps-tilin ideana on, että säästäjä tekee säästämissopimuksen esimerkiksi pankin, rahastoyhtiön tai sijoituspalveluyrityksen kanssa ja säästää varojaan sopimuksen mukaisesti eläkepäiviä varten. Tilille tehtävät maksut ovat eläkevakuutuksen tapaan verotuksessa vähennettäviä. Säästöjen takaisinmaksussa sovelletaan nykyisten ehtojen mukaisesti pääomatuloveroa. (Veronmaksajain Keskusliitto ry 2010b)

Asiakas tekee ps-tilistä palveluntarjoajan kanssa sopimuksen, jossa määritellään muun muassa, kuinka maksuja maksetaan, mihin varoja sijoitetaan sekä minkälaisia riskejä sijoituksissa otetaan. Ps-tilit ovat markkinoilla vielä uusia tuotteita, mutta tarkoituksena on, että varoja voi sijoittaa talletustilille, rahastoihin, joukkovelkakirjoihin tai suoriin osakkeisiin. Tuottoa ei veroteta talletusaikana. Säästöjen takaisinmaksuaika alkaa aikaisintaan sen hetken alimman eläkeiän kohdalla ja säästöjä nostetaan takaisin pääsääntöisesti 10 vuotta. Asiakkaalla on halutessaan mahdollista siirtää ps-tilinsä palveluntarjoajalta toiselle, mikä ei mm. aiemmissa eläkevakuutuksissa ole ollut mahdollista. (Veronmaksajain Keskusliitto ry 2010b)

5.5.4.3 Säästövakuutus

Säästövakuutus on pitkäaikaiseen säästämiseen tarkoitettu säästöhenkivakuutus, jossa asiakas joko tallettaa kertamaksun tai säästää jatkuvasti vakuutukseen. Säästövakuutuksella voi säästää joko itselle tai määritellä edunsaajaksi esimerkiksi sukulaisen, jolloin vakuutuksen verohyödyt saadaan käyttöön. Lähiomaisille annettavat vakuutusmuotoiset lahjat ovat saajakoh-
taisesti lahjaverosta vapaita 8 500 euroon saakka.

5.5.5 Indeksilainat

Indeksilainaksi on joukkovelkakirjalaina, jonka tuotto on sidottu jonkin kohde-etuuden arvon kehitykseen. Tällainen kohde-etuus voi olla esimerkiksi osakeindeksi tai hyödykekori. Lainan nimellispääoma maksetaan yleensä takaisin laina-ajan päättyessä kohde-etuuden arvon kehi-

tyksestä riippumatta, joten sijoitus ei tuota tappiota vaikka kohde-etuuden arvo olisikin laskenut. Tuottoa indeksilainoissa siis kertyy, mikäli kohde-etuuden arvo nousee. Markkinoilla olevat indeksilainat ovat aina yksilöllisiä tuotteita, joten lainat eroavat lainaehdoiltaan toisistaan. Eroja voi olla esimerkiksi lainojen tuoton laskennassa, kohde-etuudessa, emissiokurssissa tai pääoman takaisinmaksussa. Lainojen yleiset ehdot ovat yleensä saman liikkeeseenlaskijan lainoissa samat, joskin liikkeeseenlaskijoiden välillä voi olla eroja. (Finanssivalvonta 2009)

Nooa Säästöpankin valikoimassa on tietyn väliajoin yhteistyökumppani SEB Gyllenbergin liikkeelle laskemia indeksilainoja, joiden ehdot vaihtelevat lainan sijoituspolitiikan ja riskin mukaan. Käsikirjaan liitetään tiiviin teoriaosuuden lisäksi linkki sisäiseen SEB Gyllenbergin julkaisemaan indeksilaina-oppaaseen lisätiedon hakua varten.

5.5.6 Osakesijoittaminen

Asiakkaan on mahdollista käydä osakekauppaa joko pankin konttorissa tai omassa internet-pankissaan. Osakkeen arvo perustuu kulloinkin vallitsevaan näkemykseen osakkeen liikkeeseen laskeneen osakeyhtiön arvosta. Osakkeeseen sijoittaminen oikeuttaa yleensä myös yhtiön maksamaan osinkoon. (Kontkanen, 2009, 113)

Suomessa julkisesti noteerattujen yhtiöiden osakkeilla käydään kauppaa Helsingin pörssissä. Pörsiosakkeilla ei voi käydä kauppaa ilman omaa arvo-osuustiliä. Tilin voi avata pankissa tai Arvopaperikeskuksessa ja se on mahdollista siirtää kokonaan tai osittain esimerkiksi pankista toiseen. Osakkeita voi ostaa ja myydä arvopaperivälittäjien, kuten pankkien tai pankkiiriliikkeiden kautta, jotka perivät palveluistaan palkkion. Osakkeita voi ostaa arvopaperivälittäjän kautta myös ulkomaisista pörseistä, jolloin kaupankäyntikustannukset voivat olla selvästi kotimaista kaupankäyntiä korkeammat. Euroalueen ulkopuolisiin sijoituksiin liittyy valuuttakurssiriski. Jos ostaa esimerkiksi osakkeita Yhdysvalloista ja dollarin kurssi heikkenee suhteessa euroon, euroina laskettu sijoituksen arvo pienenee. (Finanssivalvonta 2010b)

Asiakkaan halutessa tehdä osto- tai myyntitoimeksiannon, on hänen määriteltävä minkä yhtiön osaketta, kuinka paljon ja mihin hintaan halutaan ostaa tai myydä. Toimeksiantoon voidaan määritellä hinnan kohdalle joko päivän hintaa tai jokin tietty rajahinta. Päivän hinta tarkoittaa, kaupat toteutuvat vallitsevaan kurssitason mukaisesti. Mikäli ostotoimeksiannolle on asetettu rajahinta, kaupat voidaan tehdä joko määritellyllä rajahinnalla tai sitä alemmalla hinnalla. Vastaavasti myyntitoimeksiannossa kaupat voidaan tehdä asetetulla rajahinnalla tai sitä paremmalla hinnalla. Osakkeita vastaavat arvo-osuudet eivät siirry arvo-osuustililtä toiselle automaattisesti kaupantekohetkellä, vaan kaupat selvitetään Arvopaperikeskuksessa. Omistusoikeus siirtyy kyllä osakkeisiin heti kaupantekohetkellä, mutta omistusluetteloissa tiedot näkyvät vasta kolmipäiväisen selvitysmenettelyn jälkeen. (Finanssivalvonta 2010b)

Pörssissä käydään myös merkintäoikeuksilla. Merkintäoikeus tarkoittaa osakkeeseen liittyvää oikeutta hankkia yhtiön uusia osakkeita aiemman omistuksen mukaisessa suhteessa. Merkintäoikeudet menettävät arvonsa merkintäajan päättyessä. Kaupankäyntiin varattu aika onkin yleensä melko lyhyt, esimerkiksi kaksi viikkoa.. (Finanssivalvonta 2010b)

Asiakkaan halutessa tehdä osakekauppaa Nooa Säästöpankissa itse sähköisesti, asiakkaan kanssa sovitaan kaupankäyntilimiitistä, jonka puitteissa hän pystyy tekemään kauppaa omilla verkkotunnuksillaan. Uuden työntekijän käsikirjaan liitetään linkki Pörssisäätiön julkaisemaan Osakeoppaaseen sekä pankin omiin osakekauppaan liittyviin teknisiin ohjeisiin.

5.5.7 Varainhoitopalvelu

Nooa Säästöpankki tarjoaa asiakkailleen Varainhoito-nimistä palvelua, jossa asiakas antaa pankille valtakirjan sijoitustensa hoitoon eli allekirjoitetaan omaisuudenhoitosopimus. Nooassa käytetään ns. täyden valtakirjan mallia, jolloin valtakirja oikeuttaa pankin sijoittamaan asiakkaan varoja sopimuksen mukaisesti eri rahastoihin ja hakemaan suunnitelman mukaista tuottoa. Nooa varainhoitopalvelun avulla asiakkaan ei siis tarvitse itse seurata markkinoiden kehitystä, tehdä erillisiä sijoituspäätöksiä tai hoitaa käytännön asioita. Toisena omaisuudenhoitolajina tunnetaan konsultoiva omaisuudenhoito, jolloin pankki toimii asiakkaan neuvonantajana, mutta ei kuitenkaan huolehdi sijoitusten toteuttamisesta. Tämä palvelu on sijoitusneuvontaa. (Nooa Säästöpankki Oy 2010e; Kontkanen 2009, 127)

Varainhoitosopimusta tehtäessä asiakkaalle valitaan jokin seuraavista riskinsietokyvyn ja tavoitteiden mukaisista sijoitussalkuista:

- Matalariskinen
- Tasapainoinen
- Tuottohakuinen
- Osake

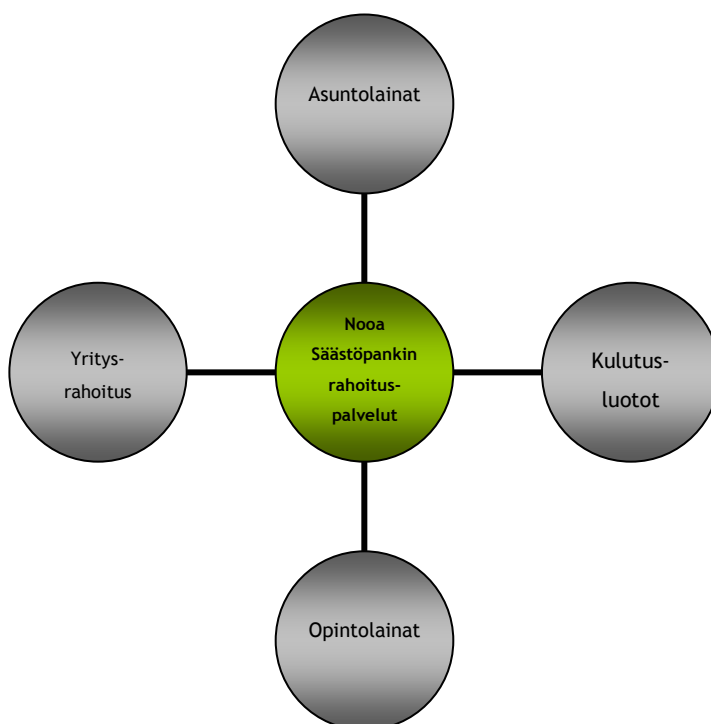
Nooa Säästöpankki hankkii salkunhoitopalvelun asiantuntemuksen ja osaamisen yhteistyökumppaniltaan SEB Gyllenbergiltä. Asiakas saa sijoituksistaan kirjallisia raportteja neljä kertaa vuodessa ja tämän lisäksi asiakkaan yhteyshenkilö on häneen tiiviisti yhteydessä. (Nooa Säästöpankki Oy 2010e)

5.6 Rahoituspalvelut

Nooa Säästöpankki tarjoaa muiden talletuspankkien tavoin myös rahoitukseen liittyviä palveluita. Nooa Säästöpankin vuoden 2009 tilinpäätöksen mukaan 79 % luotonannosta koostui asuntolainoista. (Nooa Säästöpankki Oy 2010b)

Nooa Säästöpankki tarjoaa asuntorahoituksen lisäksi rahoitusta kulutukseen, opiskeluihin sekä yritysten rahoittamiseen, kuten kuviosta 11 käy ilmi. Lainaehdot määritellään yksilöllisesti lainan käyttötarkoituksen, hakijan taloudellisen tilanteen sekä vakuuksien perusteella. Nooa Säästöpankissa rahoitusta ja myönnetään kahdesta eri lähteestä. Kiinnitysluottopankki Aktia Hypoteekkipankki Oyj välittää Nooa Säästöpankille asunto- ja kulutusluottoja, joita myönnetään asiakkaille asuntovakuuksia vastaan. Kiinnitysluottopankin lainojen lisäksi rahoitusta myönnetään myös Nooa Säästöpankin omasta taseesta.

Luottoneuvottelut ja asiakaskontaktit hoidetaan konttoreissa, asiakirjatuotanto ja säilytys hoidetaan keskitetysti.



Kuvio 11 Nooa Säästöpankin rahoituspalvelut.

Luottoihin liittyvien sisäisten ohjeiden lisäksi käsikirjaan sisällytetään myös tärkeimmät tekniset ohjeet luottopäätöstä ja lainojen avauksia ja muutoksia koskien. Nooa Säästöpankin luot-

toprosessi käsitellään käsikirjassa mahdollisimman selkeästi kaavion avulla, jotta osiosta on hyötyä kaikentasoisille käyttäjille. Luottoprosessikaavion lisäksi käsikirjaan sisällytetään taukko, johon on kerätty kunkin Nooa Säästöpankin tarjoaman luottomuodon tärkeimmät tuote-ominaisuudet, ehdot ja edellytykset.

5.6.1 Asuntolainat

Asuntolainojen käyttötarkoituksena on yleensä asunnon tai asumisoikeusosuuden ostos, asunnon rakentaminen tai peruskorjaus. Asuntolainojen korot ovat vähennyskelpoisia ja ne voidaan vähentää joko pääomatuloista tai pääomatulojen puuttuessa ansiotuloista alijäämähyvityksen kautta. (Kontkanen 2009, 153)

Uuden työntekijän on hyvä ymmärtää ja sisäistää asuntolainoihin liittyvät verotukselliset seikat (verovähennysoikeus ja varainsiirtovero) josta syystä käsikirjaan liitetään linkki verottajan internetsivuille.

Asuntolainoissa ensisijaisena vakuutena on useimmiten asunto, mutta myös muita pankin hyväksymiä vakuuksia voidaan liittää asuntolainan vakuudeksi. Nooa Säästöpankissa asunnon tai kiinteistön vakuusarvostus on nykyisen linjauksen mukaisesti yleensä 70 % käyvästä arvosta, joten yli 70 % rahoituksissa hyödynnetään joko asiakkaan tarjoamia lisävakuuksia tai pankin kautta saatavia maksullisia vakuuksia.

5.6.2 Kulutusluotot

Kulutusluottoja myönnetään Nooa Säästöpankissa asiakkaiden vaihtuviin tarpeisiin. Kulutusluottomuotoja on erilaisia ja suuruusluokat ja laina-ajat vaihtelevat käyttötarkoituksen mukaan. Yleisesti kulutusluotot ovat määritelty lyhytaikaiseksi rahoitukseksi, jota myönnetään kulutushyödykkeiden ja palveluiden hankintaan. (Kontkanen 2009, 154)

Velkakirjaluottojen lisäksi Nooa Säästöpankki myöntää kulutukseen myös limiitti- ja korttimuotoisia luottoja. Korttiluottojen eli Visa-korttien myöntämisestä päättää tällä hetkellä Luottokunta.

5.6.3 Limiittiluotot

Kulutusluottoa voidaan myöntää myös tililimiitin muodossa, jolloin asiakkaan tiliin liitetty luotto on joko jatkuva tai määräaikainen. Tililimiitistä peritään koron lisäksi limiittiprovisiota joka vastaa esimerkiksi luottokortin vuosimaksua.

Toinen Nooa Säästöpankin tarjoama limiittilinen kulutusluottomuoto on joustoluotto. Tällöin asiakkaalle myönnetään velkakirjaluotto, jolle sovitaan tietty takaisinmaksusuunnitelma, mutta asiakas pystyy nostamaan luoton aina uudestaan takaisin käyttöönsä. Kuten muihinkin pankin myöntämiin luottoihin, myös limiittiluotoille edellytetään Nooa Säästöpankissa yleensä jokin vakuus.

5.6.4 Opintolainat

Opintolaina on valtion takaama laina. Opiskelija hakee lainatakausta Kansaneläkelaitoselta ja takauspäättöksen saatuaan hakee lainaa valitsemastaan pankista. Opintolainaa myönnetään aina takauspäättöksen mukainen määrä. Valtiontakaus on voimassa enintään 30 vuotta ensimmäisen lainaerän nostamisesta. (Kela 2009)

Opiskeluaikana jolloin opiskelija saa opintotukea, lainasta maksetaan pankille nykyisten ehtojen mukaisesti 1,00 % korko ja tämän ylittävä osa päämitetään lainalle. Nooa Säästöpankissa opintolainoihin tarjottava korkomarginaali on kaikille sama, korkosidonnaisuuden asiakas pystyy itse valitsemaan. Lainaa tulee alkaa lyhentää vuosi opiskelujen päättämisen jälkeen, jolloin lainalle sovitaan kunkin asiakkaan kanssa yksilöllinen maksusuunnitelma. (Nooa Säästöpankki 2010f)

5.6.5 Lainaturvavakuutus

Lainaturvavakuutus on pankin myymä vakuutustuote, jolla turvataan vakuutuksenottajan taloudellista tilannetta yllättävissä tilanteissa. Lainaturvien myynti kasvaa pankeissa jatkuvasti ja turvia suositellaan asiakkaille lähes kaikentyyppisten lainojen yhteyteen. Maailman tämän hetkinen taloudellinen tilanne ja työmarkkinoiden haasteet kannustavat asiakkaita vakuuttamaan itsensä esimerkiksi työttömyyden varalta.

Lainaturvatyyppejä on erilaisia ja niiden turvat vaihtelevat lainaturvan laajuudesta riippuen. Nooa Säästöpankin välittämiin Duon Henkivakuutusyhtiön lainaturvavakuutuksiin on mahdollista liittää turva kuoleman, työkyvyttömyyden sekä työttömyyden varalle. Lainaturvat myönnetään joko yksilöturvina tai pariturvina, jolloin myös kanssavelallinen liitetään turvan piiriin. (Kontkanen 2009, 152)

Käsikirjan lainaturva-osioon liitetään lainaturvan teknisten ohjeiden lisäksi myös vakuutusyhtiön ehdottamia myyntiargumentteja lainaturville. Näiden avulla uudenkin työntekijän on helpompi hahmottaa lainaturvan mahdollisuudet.

5.6.6 Vakuudet

Pankki edellyttää myöntämilleen luotoille vakuuden varmistukseksi luottojen takaisinmaksun. Vakuus on siis luotonantajan luotonantajalta vaatima suoja tappioita vastaan. (Kontkanen 2009, 170)

Nooa Säästöpankissa vakuudeksi hyväksytään reaalivakuuksia ja takauksia. Reaalivakuuksiin luetaan mm. asunto-osakkeet, kiinteistöt, talletukset ja erilaiset arvopaperit, kuten osakkeet ja rahasto-osuudet. Takausta annettaessa, luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö sitoutuu vastaamaan luotonantajalle päävelallisen velasta. Yksityishenkilöiden lainoissa käytetään useimmiten joko henkilötakausta tai pankin kautta saatavaa maksullista takausta. Nooa Säästöpankissa maksullisia takauksia ovat asuntolainoihin liitettävät valtioneuvoston takaus sekä vakuutusyhtiö Garantian takaus.

Nooa Säästöpankin sisäisten ohjeiden vakuuskäsikirja linkitetään uuden työntekijän käsikirjaan. Vakuuskäsikirjasta on helppo hakea tietoa vakuuksien arvostukseen ja käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä tarkistaa keskeisimmät tekniset ohjeet.

5.6.6.1 Valtioneuvoston takaus asuntolainalle (HAL)

Yksityishenkilöiden omistusasuntolainoihin on mahdollista liittää valtion takaus. Takauksen voi saada henkilö, joka omistaa asunnosta vähintään 50 % ja asuntoa on tarkoitus käyttää henkilön omana tai perheensä vakituksena asuntona. Valtion takauksen voi liittää omistusasuntolainoihin, jotka on tarkoitettu omakotitalon rakentamiseen tai hankintaan tai asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavien osakkeiden tai osuuksien hankintaan. Ensisijaisena vakuutena lainoissa käytetään ostettavaa asuntoa ja valtio antaa lainalle lisävaluudeksi täytetakauksen. Valtion takaaman asuntolainan määrä voi olla enintään 85 % asunnon hankintahinnasta. Mahdollinen lisälainoitus järjestellään erilliseksi lainaksi, johon asiakas sopii tarvittaessa erilliset vakuudet. Valtioneuvoston takauksen osuus voi olla enintään 20 % omistusasuntolainasta, kuitenkin enintään 50 000 euroa. Ennen 1.7.2009 nostetuissa lainoissa valtioneuvoston takauksen määrä on enintään 25 250 euroa. (Valtiokonttori 2010b)

Valtioneuvoston takauksen voi saada kuka vain, joka katsotaan pankissa luottokelpoiseksi ja sen liittämistä sovitaan rahoittavan pankin kanssa. Valtioneuvoston takauksen liittäminen lainaan tapahtuu pankin ja velallisen yhteisellä sopimuksella laina-asiakirjojen allekirjoituksen yhteydessä. Valtioneuvoston takauksellisen lainan laina-aika voi olla enintään 25 vuotta, joka huomioidaan lainapäätöstä tehdessä. Valtion takausta myönnetään ensiasuntolainoihin myös ASP-järjestelmän avulla, jolloin valtion takaama lainamäärä voi olla 90 % asunnon hinnasta ja valtioneuvoston takauksen

osuus enintään 25 prosenttia lainasta, kuitenkin edelleen enintään 50 000 euroa. (Valtiokonttori 2010c)

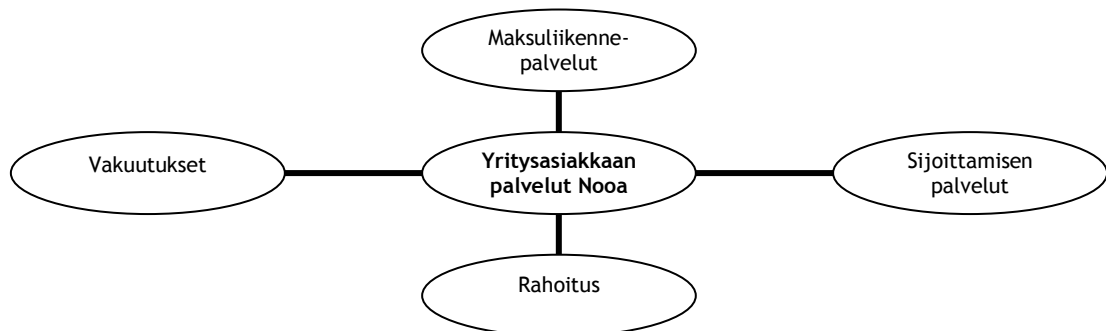
5.6.6.2 Vakuutusyhtiö Garantian takaus asuntolainalle (HALG)

Nooa Säästöpankki tarjoaa asuntolainojen lisävakuudeksi myös vakuutusyhtiö Garantian takausta. Tuote kulkee nimellä Täystakaus. Takauksen maksimimäärä on tällä hetkellä 25 % asunnon hankintahinnasta ja euromääräiset rajat riippuvat kohteen sijainnista. Takauksesta peritään takausmäärään sidottu kertamaksu ja takaus ovat voimassa 10 vuotta. Takauksen myöntämisestä on annettu pankille tarkat ohjeet, jonka puitteissa takauksista sovitaan asiakkaiden kanssa luottoneuvotteluiden yhteydessä. Takauksen saaminen edellyttää normaalien luotonmyöntökriteerien lisäksi myös Garantian määrittämien ehtojen täyttämistä.

5.7 Yrityspalvelut

Yrityspalveluiden hoito on pääasiallisesti keskitetty Nooa Säästöpankin Yrityspankkiin, mutta yrityksiä palvellaan myös henkilökonttoreissa mahdollisuuksien mukaan. Kuviossa 12 on kuvattu yrityspalveluiden osa-alueet Nooa Säästöpankissa.

Uuden työntekijä käsikirjaan lisätään keskeisimmät yritysmuotoihin ja yrityspalveluihin liittyvien ohjeiden linkit sekä ohjataan tutustumaan yritysten palveluprosessia käsittelevään materiaaliin.



Kuvio 12 Yritysassiakkaan palvelut Nooa Säästöpankissa.

5.7.1 Maksuliikennepalvelut

Yritysassiakkaalle avataan lähes aina maksuliikennetilin lisäksi myös muita maksuliikennepalveluita. Useimmiten käyttöön otetaan joko yritysverkkopankki tai pankkiyhteyssovellus, jolloin asiakas hoitaa maksuliikenteensä pääsääntöisesti sähköisessä muodossa. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa sovitaan tilinkäyttövälineistä ja mahdollisista muista sopimuksista kuten esimerkiksi maksupäätesopimuksesta, verkkolaskutussovelluksesta tai verkkokauppiaille sopivasta verkkomaksamisen maksupalvelusopimuksesta.

Maksuliiketilien tiliotteet toimitetaan asiakkaalle paperisena, konekielisenä tai verkkotiliotteena. Yritysassiakkaan kanssa sovitaan myös mahdollisten muiden aineistojen kuten saapuvien viitemaksujen ja maksupäätetapahtumien toimitustavasta.

(Nooa Säästöpankki Oy 2010g)

5.7.2 Rahoituspalvelut

Yritysassiakkaan rahoituksen muotoja Nooa Säästöpankissa ovat velkakirjaluotot, tililuotot, pankkitakaukset sekä rahoitusyhtiön kautta myönnettävät luotot. Yrityssrahoituksessa tehdään myös paljon yhteistyötä yrityssrahoitukseen ja takauksiin keskittyneiden yhtiöiden kanssa (Finnvera, Eläke-Fennia, Garantia, TE-keskus).

Yrityssrahoituksen luotonmyöntöprosessi eroaa jonkin verran yksityishenkilön luotonmyöntöprosessista kerättävien tietojen sekä vakuuksien suhteen. Yrityssrahoitusta suunniteltaessa on tärkeää tutustua yrityksen tilinpäätöksiin ja laskea tärkeimpiä tunnuslukuja, haastatella yrityksen edustajia tulevaisuuden näkymistä ja hakea tietoa sähköisistä lähteistä, kuten Asiakas-tieto Oy:stä sekä yrityksen omilta internet-sivuilta. Yrityssrahoituksessa käytetään yritysten omistajien henkilökohtaisten vakuuksien lisäksi myös yritysikiinnityksiä sekä edellisessä kappaleessa mainittujen yhtiöiden maksullisia takauksia.

5.7.3 Säästämisen ja sijoittamisen palvelut

Yritysten säästämisen ja sijoittamisen vaihtoehtoina ovat esimerkiksi tilit, rahastot, vakuutukset sekä arvopaperit. Yrityksen sijoitustavoite kartoitetaan samalla tavalla kuin yksityishenkilöillä ja sen perusteella valitaan asiakkaalle sopiva tuote. Yritysten sijoitustuotteet Nooa Säästöpankissa vastaavat henkilöasiakkaan säästämisen ja sijoittamisen palveluissa läpi käytyjä vaihtoehtoja.

5.7.4 Vakuutukset

Yritysten vakuutukset tarjotaan yhteistyökumppaneiden kautta. Lähivakuutus tarjoaa yrityksen vahinkovakuutukset, Eläke-Fennia lakisääteiset eläkevakuutukset ja Duo Henkivakuutusyhtiö täydentävät vapaaehtoiset eläkevakuutukset.

6 Käsikirjan arviointi

Käsikirjan sisältöä ja käytettävyyttä arvioitiin toimeksiantajan palautteen sekä käsikirjan mahdollisille käyttäjille suunnatulla kyselyllä. Käsikirjan tarkoituksena oli palvella mahdollisimman monenlaisia käyttäjiä ja oli tärkeää kartoittaa miten toimeksiantajan lisäksi myös työntekijät kokivat käsikirjan hyödyllisyyden päivittäisenä työkaluna. Palautteen ja kyselyn tulosten perusteella käsikirjan sisältöä ja ulkoasua muokattiin entistä monikäyttöisempään muotoon.

6.8 Toimeksiantajan palaute

Käsikirja esiteltiin toimeksiantajalle, joka arvioi sen sisältöä, jäsentelyä sekä käyttökelpoisuutta uuden työntekijän perehdyttämisen ja vanhan työntekijän päivittäisen työn tukena. Nooa Säästöpankissa palautteen antamisen hoiti hallintopäällikkö, joka vastaa Nooa Säästöpankin henkilöstöhallinnosta ja perehdyttämisen suunnittelusta.

Palaute oli kaiken kaikkiaan positiivista ja käsikirja koettiin hyvin kattavaksi materiaaliksi, jossa käsitellään Nooa Säästöpankin palvelut ja niihin liittyvät tärkeimmät toimintatavat ja ohjeet. Käsikirja koettiin selkeäksi ja helppolukaiseksi ja sitä tullaan hyödyntämään Nooa Säästöpankin perehdyttämisprosessin osana sekä ohjeena myös muissa tilanteissa.

Toimeksiantaja mainitsi palautteessaan, että käsikirja olisi vielä käyttökelpoisempi työkalu, se tulisi yhdistää tiukemmin vielä pankin muihin ohjeisiin. Kyseistä asiaa kehitetään jatkossa pankin toimesta sisäisesti. Kehityskohtina toimeksiantaja mainitsi, että sisällysluettelo ja rakenteen selkeyttämiseen olisi mahdollisesti voinut kiinnittää vielä huomiota.

6.9 Kyselylomake

Käsikirjan arviointiin ja kehittämiseen hyödynnettiin Nooa Säästöpankin työntekijöille tehtyä kyselyä. Kyselyn tarkoituksena oli saada kartoitettua käsikirjan mahdollisten käyttäjien mielenpiirteet ja kehitysehdotukset käsikirjan sisällöstä ja käytettävyydestä. Kyselylomake jaettiin toimeksiantajan pyynnöstä käsikirjan potentiaalisille käyttäjille eli pankin palveluneuvojille sekä rahoitus- ja sijoitusasiantuntijoille. Rahoitus- ja sijoituspäälliköt, konttorinjohtajat ja

hallinto jätettiin kyselyn ulkopuolelle. Jaottelu tehtiin, jotta kyselyyn vastasivat vain ne henkilöt, jotka todellisuudessa tulisivat mahdollisesti hyödyntää käsikirjaa työnsä ohessa.

Kysely lähetettiin sähköisesti 32 henkilölle, joista 12 olivat palveluneuvojia ja 26 asiantuntijoita. Kyselyyn vastasi 15 henkilöä, joten vastausprosentti oli 46,9 %. Vastausprosentti oli toivottua pienempi, mutta antoi kuitenkin tarpeeksi informaatiota käsikirjan kehittämistä varten. Vastausprosentin määrään vaikutti mitä todennäköisimmin kyselyn kohderyhmän ajan puute, sillä käsikirjaan tutustuminen ja kyselyyn vastaaminen onnistuivat ainoastaan työaika-pankin omassa työympäristössä.

6.9.1 Kysymykset

Vastausten analysointia varten kyselyn alussa vastaajilta tiedusteltiin koulutustausta, toimenkuva Nooa Säästöpankissa, kokemusvuodet pankkialalla sekä kokemusvuodet Nooa Säästöpankissa. Näiden tietojen perusteella saatiin tarkempi käsitys vastaajan lähtökohdista käsikirjan arviointiin. Kysely oli tietoisesti kohdistettu pankkialalla vähemmän aikaa toimineille palveluneuvojille, joiden työtehtävät painottuvat pääasiassa päivittäisasioinnin hoitoon sekä kokeneemmille rahoitus- ja sijoitusasiantuntijoille, joiden taas oli helpompi ottaa kantaa käsikirjan antolainauksesta ja säästämistä/sijoittamista käsitteleviin osioihin. Näin käsikirjan kaikkien osa-alueiden arviointi saatiin katettua.

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä käsikirjan sisällöstä. Lomakkeessa pyydettiin ottamaan kantaa, oliko Nooan palveluvalikoima esitelty käsikirjassa tarpeeksi kattavasti ja löytyikö siitä mahdollisia puutteita ohjelinkkien tai viittausten suhteen. Tämän lisäksi vastaajia pyydettiin kertomaan, että tuntevatko he voivansa hyödyntää käsikirjaa omassa työssään ja millä kouluarvosanalla (4-10) he arvioisivat käsikirjan onnistumista. Lomakkeen lopussa vastaajille oli annettu tilaa vapaalle palautteelle ja parannusehdotuksille.

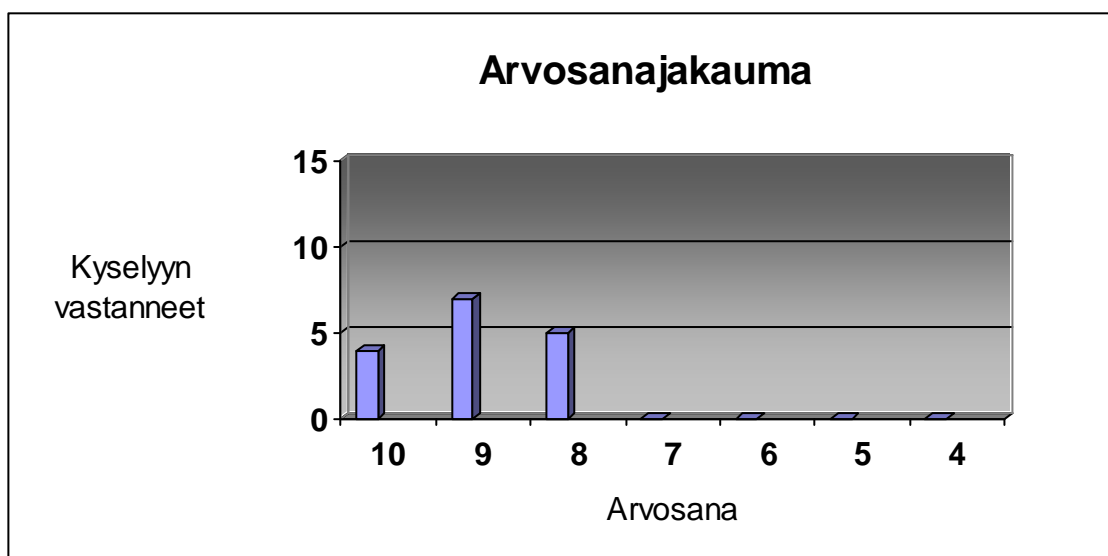
6.9.2 Tulokset

Kyselyyn vastanneista 15 henkilöstä 5 oli palveluneuvojia ja 10 rahoitus- tai sijoitusasiantuntijoita. Kokemusvuodet ja toimenkuva eivät aiheuttaneet suurta hajontaa vastauksissa vaan käsikirja sai pääasiassa positiivista palautetta. Asiantuntijat antoivat kuitenkin enemmän vapaata palautetta ja kehitysehdotuksia kuin palveluneuvojat, joka oli odotettavaakin asiantuntijoiden syvemmän osaamistason perusteella.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden mielestä käsikirjassa oli käsitelty kaikki osa-alueet tarpeeksi laajasti ja puutteita ei löytynyt. Kaikki myös tunsivat voivansa käyttää käsikirjaa työvälineenä oman työnsä ohessa. Useat antoivat palautetta, että olivat kokeneet tämän tyyppiselle käsi-

kirjalle olevan tarvetta. Arvosanajakauma keskittyi hyviin ja kiitettäviin numeroihin kuten kuviosta 13 käy ilmi.

Kehittämisideoita annettiin pääasiassa ulkoasun ja tekstin muokkauksen suhteen. Näillä ideoilla pyrittiin kehittämään käsikirjan helppolukuisuutta ja tiedonhakua käsikirjasta. Asiantuntijat esittivät myös pohdintoja sijoitus- ja rahoituspalveluiden esittelyn laajuudesta, mikäli käsikirja olisi tarkoitus toimia uuden työntekijän työn apuna. Uuden työntekijän perehdytyksen osana kyseiset osa-alueet saattavat olla turhan laajoja, mutta kuten asiantuntijat itsekkin totesivat, on kyseisistä asioista taas hyötyä heidän työhönsä.



Kuvio 13 Kyselyn arvosanajakauma.

7 Johtopäätökset

Pankkitoiminta on jatkuvasti muuttuva, tarkasti säädelty ja laaja toimiala, jonka hahmottaminen kokonaisuutena on erittäin tärkeää uudelle työntekijälle. Pankin omat koulutusmateriaalit painottuvat aina käsittelemään pelkästään kyseisen pankin omaa toimintaa ja tapoja, eivätkä välttämättä selvitä mihin mallit perustuvat ja mitkä tahot ovat niihin osallisina. Tästä syystä oli tärkeää koota Nooa Säästöpankin uusille työntekijöille käsikirja, joka sisälsi tietoa pankkitoiminnasta ja siihen liittyvistä tärkeimmistä valvontaan ja sääntelyyn liittyvistä tahoista sekä selkeän yksityiskohtaisen paketin Nooa Säästöpankin toimintaan ja palveluihin liittyvistä ohjeistuksista. Tällä tavoin työntekijä pystyy hahmottamaan oman toimenkuvansakin paremmin. Käsikirjan laajuuden vuoksi, se pystyy palvelemaan myös vanhoja työntekijöitä, josta he voivat hakea nopeasti tietoa yksittäisistä osa-alueista.

Lainsäädäntö ja säännökset muuttuvat nopeaan tahtiin, jonka vuoksi käsikirjan jatkuva päivittäminen on äärimmäisen tärkeää. Saamani palautteen perusteella käsikirjalle on koettu olevan tarvetta niin uudempien kuin vanhempienkin työntekijöiden keskuudessa, joten Nooa Säästöpankin olisi hyvä jalostaa käsikirjaa vielä laaja-alaisemmaksi työkaluksi henkilöstölleen. Opinnäytetyössä käytettiin paljon internet-lähteitä juuri edellä mainittujen nopeiden muutosten vuoksi. Materiaali haluttiin koota mahdollisimman ajan tasalla olevista ja luotettavista lähteistä, kuten Finanssialan Keskusliiton ja Finanssivalvonnan julkaisuista.

Opinnäytetyönä tehty käsikirja sai kokonaisuudessaan hyvän vastaanoton ja kyselyn ja palautteen perustella voidaan katsoa, että käsikirja on käyttökelpoinen työväline Nooa Säästöpankin henkilöstölle.

Lähteet

Alhonsuo, Nisén & Pellikka. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino.

Duo Henkivakuutusosakeyhtiö. 2010. Haettu 21.3.2010.

<http://www.henkiduo.fi/fi/index.html>

E-laskuinfo. 2010. Haettu 15.3.2010. <http://www.e-lasku.info/>

Euroopan Keskuspankki. 2006. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). Haettu 25.4.2010.

http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf

Finlex. 2007. Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121. Haettu 21.3.2010.

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070121?search\[type\]=pika&search\[pika\]=9.2.2007%2F121](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070121?search[type]=pika&search[pika]=9.2.2007%2F121)

Finanssialan Keskusliitto. 2006. Rahoitus- ja sijoitusmarkkinoilla toimijat, 1. Haettu

13.3.2010. http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3772

Finanssialan Keskusliitto. 2007a. Rahoitus- ja vakuutusallalla toimiminen. Pankkitoiminta.

Haettu 14.3.2010. <http://www.fkl.fi/ravato/pankki.htm>

Finanssialan Keskusliitto. 2007b. Rahoitus- ja vakuutusallalla toimiminen. Pankkien tuotot ja

kulut. Haettu 14.3.2010. <http://www.fkl.fi/ravato/pankki/tuototkulut.htm>

Finanssialan Keskusliitto. 2008. Finvoice soveltamisohje. Haettu 15.3.2010.

http://www.pankkiyhdistys.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/ladattavat/Tekniset%20tiedostot/soveltamisohje12.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2009. Pankkialaisuusohje. Haettu 21.3.2010.

<http://www.fkl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=2523&VID=default&SID=883247632767915&S=2&A=closeall&C=29178>

Finanssialan Keskusliitto. 2010a. Haettu 13.3.2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3639

Finanssialan Keskusliitto. 2010b. Haettu 13.3.2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3772

Finanssialan Keskusliitto. 2010c. Haettu 18.3.2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_5481

Finanssialan Keskusliitto. 2010d. Haettu 19.3.2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3641

Finanssialan Keskusliitto. 2010e. Haettu 18.3.2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3781

Finanssialan Keskusliitto. 2010f. Haettu 19.3.2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_2448

Finanssialan Keskusliitto. 2010g. Haettu 19.3.2010.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_7855

Finanssivalvonta 2009. Haettu 16.3.2010.

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saastajalle/Tuotteet_ja_palvelut/Saasto-
_ja_sijoitustuotteet/Indeksilainat/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saastajalle/Tuotteet_ja_palvelut/Saasto-
_ja_sijoitustuotteet/Indeksilainat/Pages/Default.aspx)

Finanssivalvonta. 2010a. Haettu 14.3.2010.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Tehtavat/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta 2010b. Haettu 16.3.2010.

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saastajalle/Tuotteet_ja_palvelut/Saasto_ja_sijoitustuotte
et/Osakkeet/Pages/porssiosakkeet.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saastajalle/Tuotteet_ja_palvelut/Saasto_ja_sijoitustuotte
et/Osakkeet/Pages/porssiosakkeet.aspx)

Finanssivalvonta. 2010 c. Haettu 6.4.2010.

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saastajalle/Asiakkaansuoja/Korvausrahastot/Sijoittajien_k
orvausrahasto/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saastajalle/Asiakkaansuoja/Korvausrahastot/Sijoittajien_k
orvausrahasto/Pages/Default.aspx)

Habita LKV. 2010. Haettu 21.3.2010. <http://www.habita.fi/habitalkv/>

Järvinen, Koivisto & Poikela. 2002. Juva: WS Bookwell.

Kontkanen. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Kela. 2009. Opintolaina. Haettu 17.3.2010.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/060601125122IL?OpenDocument>

Luottokunta. 2010. Haettu 18.3.2010. <http://www.luottokunta.fi/fi/luottokunta/tuotteet/>

Nooa Säästöpankki Oy 2005. Vuosikertomus 2004.

Nooa Säästöpankki Oy. 2007. Vuosikertomus 2006.

Nooa Säästöpankki Oy. 2009. Vuosikertomus 2008.

Nooa Säästöpankki Oy 2010a. Haettu 18.3.2010.

<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=pankinesittely>

Nooa Säästöpankki Oy 2010b. Vuosikertomus 2009.

Nooa Säästöpankki Oy. 2010c. Haettu 21.3.2010.

<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=paikallisetkumppanit>

Nooa Säästöpankki Oy. 2010d. Haettu 19.3.2010.

<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=seg1.paivittaiset>

Nooa Säästöpankki Oy. 2010e. Haettu 16.3.2010.

<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=seg1.saastaminen>

Nooa Säästöpankki Oy. 2010f. Haettu 17.3.2010.

<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=seg1.lainat>

Nooa Säästöpankki Oy. 2010g. Haettu 17.3.2010.

<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=seg2.maksut>

Näätänen, Niemi, Laakso & Peltola. 2000. Psykologia 3: Tietoa käsittelevä ihminen. Porvoo: WS Bookwell.

Pankki- ja rahoitussanasto. 2010. Haettu 6.4.2010.

http://www.tsk.fi/tsk/pankkisanasto/haku-289.html?page=get_id&vocabulary_code=TSKBANK&id=ID495

Peltola, Himberg, Laakso, Niemi & Näätänen. 2000. Psykologia 1: Toimiva ihminen. Porvoo: WSOY.

Poliisi. 2010. Rahanpesun torjunta. Haettu 18.3.2010.
<http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/pages/ABD14634404812EEC2257586005034F1?opendocument>

Pörssisäätiö. 2009. Sijoitusrahasto-opas. Haettu 16.3.2010.
<http://www.porssisaatio.fi/s/f/editor/attachments/sijoitusrahastot.pdf>

Sijoittajien korvausrahasto. 2010. Haettu 19.3.2010.
<http://www.sijoittajienkorvausrahasto.fi/tietoa.htm>

Sp-Rahastoyhtiö. 2010a. Haettu 16.3.2010.
<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=seg1.tyypit>

Sp-Rahastoyhtiö. 2010b. Säästöpankki Kotimaa kuukausikatsaus. Haettu 7.4.2010.
<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/ip/sisalto.do?method=naytaSisalto&Section=1&Item=58803>

Suomen Pankki. 2010a. Haettu 14.3.2010.
http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/index.htm

Suomen Pankki. 2010b. Haettu 5.4.2010.
http://www.bof.fi/fi/suomen_pankki/tehtavat/historia.htm

Säästöpankki. 2010a. Haettu 18.3.2010.
<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/portaali/index.jsp?sivu=pankinesittely>

Säästöpankki 2010b. Vuosikertomus 2009. Haettu 18.3.2010.
<https://www.saastopankki.fi/VerkkopalvelutWeb/ip/sisalto.do?method=naytaSisalto&Section=1&Item=154763>

Talletussuojarahasto. 2010. Haettu 5.4.2010
<http://www.talletussuojarahasto.fi/?page=3#1>

Tilastokeskus. 2009. Internetin käytön yleistymisen pysähtyminen. Haettu 18.3.2010.
http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2009/sutivi_2009_2009-09-08_tie_001.html

Valtiokonttori. 2010a. Haettu 16.3.2010.
<http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=19238>

Valtiokonttori 2010b. Haettu 17.3.2010.

<http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=19257>

Valtiokonttori. 2010c. Haettu 17.3.2010.

<http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=19258>

Verohallinto. 2006. Vapaaehtoisten eläkevakuutusten verotus vuodesta 2006. Haettu 16.3.2010. <http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=4948;50618>

Veronmaksajain Keskusliitto ry. 2010a. Haettu 16.3.2010.

<http://www.veronmaksajat.fi/omatveroasiat/vapaaehtoinenelakevakuutus>

Veronmaksajain Keskusliitto ry. 2010b. Haettu 16.3.2010.

<http://www.veronmaksajat.fi/omatveroasiat/pstili>

Kuviot

Kuvio 1 Nooa Säästöpankin arvot.....	9
Kuvio 2 Säästöpankin organisaatiokaavio	11
Kuvio 3 Palvelujen tarjoajat finanssimarkkinoilla.....	14
Kuvio 4 Pankkitoiminta.....	15
Kuvio 5 Rahoitusmarkkinat	20
Kuvio 6 Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteysso-	
pitukset ja niiden avulla tehdyt	
tapahtumat.....	21
Kuvio 7: SEPA-aikataulu.....	24
Kuvio 8 Työtehtävien eteneminen Nooa Säästöpan-	
kissa	27
Kuvio 9 Nooa Säästöpankin palveluvalikoima	28
Kuvio 10: Säästöpankki Kotimaa-rahaston arvon ke-	
hitys.	33
Kuvio 11 Nooa Säästöpankin rahoituspalvelut.	38
Kuvio 12 Yritysassiakkaan palvelut Nooa Säästöpan-	
kissa.	42
Kuvio 13 Kyselyn arvosanajakauma.	46

Taulukot

Taulukko 1 Nooa Säästöpankin avainlukuja	10
--	----

Liite 1 Nooan uuden työntekijän käsikirjan arviointilomake**Nooan uuden työntekijän käsikirjan arviointilomake:**

Käsikirja on rakennettu pääasiassa palvelemaan Nooan uusia työntekijöitä, joilla ei mahdollisesti ole aiempaa pankkialan kokemusta, mutta sen on tarkoitus toimia tietopankkina myös vanhoille työntekijöille.

Käsikirjan alkuosuus painottuu teoriaan ja pankkialan tärkeimpien käsitteiden avaamiseen, jonka jälkeen käsitellään Nooan palveluvalikoima. Käsikirjaan on pyritty kokoamaan keskeisimmät asiat ja ohjeet kaikista osa-alueista (päivittäisasiointi, säästäminen/sijoittaminen, antolainaus, yrityspalvelut).

Taustatiedot:

Toimenkuva:

Kokemusvuodet Nooa Säästöpankissa:

Kokemusvuodet pankkialalta:

Koulutus:

Käsikirjan arviointi:

Käsitelläänkö Nooa Säästöpankin palvelut käsikirjassa tarpeeksi kattavasti?

Löytyykö käsikirjasta viittaukset/linkit kaikkiin olennaisiin ohjeisiin? Löytyykö puutteita? Mitä?

Tunnetko voivasi hyödyntää käsikirjaa omassa työssäsi?

Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit käsikirjalle kokonaisuutena?

Vapaa palaute ja parannusehdotukset: